Media & Crisis Management

الإعلام وإدارة الأزمات

الأستاذ الدكتور
عبد الرزاق محمد الدليمي





شركة جمال أحمد محمد حيف وإخوانه



www.massira.jo

شركة جمال أحمد محمد حيف وإخوانه

رقــــــــم التصــــــنيف : 302.23

المؤلف ومن هو في حكمه : عبدالرزاق محمد الدليمي

عنـــــــوان الكـــــتاب : الإعلام وإدارة الأزمات

رقـــــــــم الإيــــــداع : 2011/11/4254

الـــــواصــــفــــــات : الاتصال الجماهيري/ الرأي العام/ ادارة الازمات

بـــيانــــات الــــنشـــر : عمان - دار المسيرة للنشر والتوزيع

تم إعداد بيانات الفهرسة والتصنيف الأولية من قبل دائرة المكتبة الوطنية

الطبعة الأولى 2012م – 1433هـ



شركة جمال أحمد محمد حيف وإخوانه

عنوان الدار

الرئيسي : عمان - العبدلي - مقابل البنك العربي هاتف : 5627049 6 962+ فاكس : 5627059 6 962+

الفرع : عمان - ساحة المسجد الحسيني - سوق البتراء هاتف : 4640950 6 962+ فاكس : 4617640 6 962+

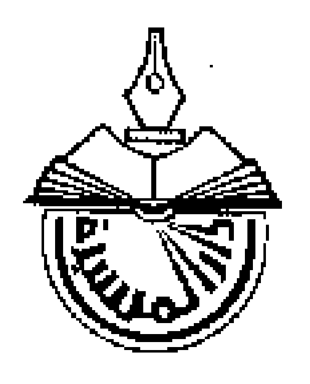
صندوق بريد 7218 عمان - 11118 الأردن

E-mail: info@massira.jo . Website: www.massira.jo

الإعلام وإدارة الأزمات

Media & Crisis Management

الأستاذ الدكتور
عبد الرزاق محمد الدليمي



الفهرس

الفصل الثالث

الأزمة، مفهومها، تطورها

الفصل الرابع
ادارة الازمات

الفصل الخامس

الازمات العالمية

الفصل السادس

الاعلام والازمات

الفصل السابع

اساليب التعامل مع الاعلام

الفصل الثامن

كيف تعالج الازمات في العالم

الفصل التاسع

إدارة الاتصال في الأزمات

الفصل العاشر

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإدارة الأزمات

الفصل الحادي عشر

التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات

المقدمة

ان قراءة علمية وتأملية للواقع البشري يؤكد أن العالم يتجه نحو مزيد من التداخل والتشابك وإن روافع واذرع ظواهر العولمة بدأت اثارها تتوضح أكثر في رسم مقاربة لعالم كوني جديد ، ستطوي الامتدادات الكونية بين دفتيها منطلقة وبقوة نحو صياغة ملامح ثقافية وسلوكية كونية عامة واقتصادية وسياسية وإعلامية واجتماعية وأنماط عيش وتأسيس قوانين وتشريعات موحدة على حساب دول العالم المغلوب على امرها كل ذلك يسير باتجاه تشكيل واقع جديد وأي تعثر أو إعاقة للواقع الجديد لن يتحمل المجتمع الدولي المسؤولية بل سوف تحمله برمته على دول الجنوب. رغم الادعاء أن إرادة تحقيق التنمية للمجتمعات والوقوف إلى جانب المعوزين والفقراء وخلق الاستقرار مسؤولية أخلاقية على الجميع وبرز من بين اهمها الازمات التي تعتري العالم اليوم ومنها كشف الفساد في أية بقعة من العالم باعتباره وباء مدمرا سريع الانتشار وله القدرة التدميرية لتعطيل الحياة وإعاقة المسارات العلمية المتقدمة.

فعالم اليوم وربما الغد اصبح مرتعا خصبا ومطبخا لانتاج الازمات التي يزداد عددها وتتنوع في توجهاتها وهذا ما يستدعي توفر ارادة حقيقية وجهودا منظمه لمواجهتها .. وتحدث اغلب الأزمات في المجتمعات والانظمة نتيجة تغييرات مفاجئة تطرأ في بنائها الداخلي أو الخارجي بعيدا عن التوقع أو فرض لتجنبها ، وكثيرًا ما يقال إن كل أزمة تحتوي بداخلها بذور النجاح وجذور الفشل أيضًا . إن مجالات الأزمات الإدارية كثيرة ومتعددة ولا نستطيع حصرها أو تصنيفها بل يمكن القول إن الأزمات المرتبطة بالإنتاج قد تأتي عن فشل مفاجئ أو عوارض أجنبية أو إهمال تاريخي أو وباء أو كوارث بشرية أو طبيعية . كما أن بعض الأزمات تحدث خارج نطاق سيطرة الجهات المعنية .وقد تحدث بعض الأزمات نتيجة تسرب معلومات هامة وأحيانًا سرية كاستراتيجيه أو خطة جديدة أو مشروع جديد إلى خارج المنظمة فيحدث عكس ما هو مخطط له .

ان إدارة الأزمات لها أسس عامة يجب أن تترجم إلى خطة جاهزة للتطبيق في أي طارئ تعتمد السرعة والعمل الجماعي والأساليب العلمية والهدوء وعدم الانفعال طيلة فترة معالجة الأزمة، الاهتمام بالعلاقات الإنسانية وتشجيع المبادرات والإبداعات وبث روح الحماس بين العاملين، الابتعاد عن البيروقراطية، الاهتمام أولا بتطويق الأزمة وعدم السماح بتوسعها، تقييم دروس الأزمة لضمان عدم تكرارها، تقسيم العمل على مراحل أو فعاليات متسلسلة لمواجهة الأزمة، تحديد المستلزمات المادية وعدد الأجهزة والمعدات والآليات ووسائل الاتصالات وبالحد الكافي وحسب متطلبات الأزمة.

ان مهمة الإعلام الأساسية في اوقات الازمات ايا كان نوعها هي جعل المعلومات التي تريد إرسالها معروفة ومفهومة لدى المرسل إليه وحتى تحدث تفاعلا واثراء، ويعتمد العمل الاعلامي استخدام الرموز، والكلمات، والصور، وغيرها، لنقل أفكار ومعلومات وخبرات يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة ومفاهيم متساوية ومتقاربة لدلالات الرموز ومضامينها، بحيث تتوافق مضامين الرسالة عند المرسل والمتلقي بما يحقق فهم المعلومات ويستخدمها في تجاوز الازمة باقل الخسائر الممكنة.

إن توجيه رسائل إعلامية ذات صلة بالازمات لكل فئة من فئات المجتمع ضرورة لكسب تعاونهم يبدو ضرورياً، والاعلاميون هم أهم الشركاء نظراً لقدرة تأثيرهم على الرأي العام، لذا يجب إقامة علاقة طيبة معهم تقوم على الثقة المتبادلة وإعطائهم معلومات محددة وتنظيم لقاءات دورية معهم.

ونحاول في هذا الكتاب التركيز على اهمية الدور الذي يضطلع به الإعلام لتعريف الجمهور بالإجراءات المتخذة من قبل الجهات المعنية لإصلاح الوضع والقضاء على الأخطاء الحاصلة نتيجة الازمة مع تضمين هذه الإجراءات الإثباتات الحسية على إصلاح الأخطاء والاعتذار عنها. فالازمات والكوارث تفرض نفسها على وسائل الإعلام وهذا يمكن أن يضع أية مؤسسة تحت الأضواء ولكن لأسباب سيئة، لذلك فإنه من الضروري معرفة كيفية إدارة العلاقة مع وسائل الإعلام إذا كان المطلوب إيصال الرسالة بشكل جيد وإعطاء الصورة السليمة عن المؤسسة.

ومضمون هذا الكتاب محاولة لاكمال ما سبق وان انجزه من قبل اساتذة افاضل رسموا الطريق للتعامل مع موضوع يعد من اكثر الموضوعات خطورة وتاثيرا على الانسانية لاسيما وان جميع المجتمعات عرضة للازمات والكوارث فلا يكاد هناك مجتمع متقدم أو نام الا وهو عرضة لازمة أو كارثة طبيعية أو من صنع الشر ولا تزال الكوارث والأزمات تحيط بنا ... وهي لا تعرف ولا تعفي شعبا ما من نتائجها الكارثية والفرق ان هناك من يتحوط لمواجهتها ويستفيد من اخطائه واخرون لا يتعلمون من تجاربهم رغم قساوة النتائج على الدول والشعوب وفي مقدمتهم الاقطار العربية...ابعد الله عن الجميع الكوارث وجنبنا الازمات.

والله ولي التوفيق

المؤلف

الفصل الأول

مدخل إلى فهم الاتصال

- ماكلوهان وفرضيات وسائل الإعلام
- تطور ميادين علم الاتصال وبلورة نظرياته
- مراحل تطور الاتصال الإنساني
- الاتصال والإعلام
- جوهر العملية الإعلامية
- بعض نظريات تأثير وسائل الاتصال الجماهيري
- دراسة بعض النماذج للتأثير القوي لوسائل الإعلام

الفصل الأول

مدخل إلى فهم الاتصال

يعيش الإنسان وهو في العقد الثاني من القرن الواحد والعشرين ، ثورة هائلة في مجال الاتصالات ، كانت الثورة التكنولوجية الهائلة التي حدثت في القرن الماضي قد مهدت لهذا الواقع الجديد منذ ان تبلورت معالمه في منتصف القرن العشرين ،ولقد اتسعت مدارك الأفراد وإطارهم الدلالي بشكل لم يسبق له مثيل، بحيث لم يعد في الإمكان عزل الناس عقلياً او سيكولوجياً عن بعضهم بعضاً، لأن ما يحدث في مكان من العالم وفي أية بقعة منه يصل إلى الآخرين بسرعة فائقة ، ويمكن ان يترك آثاره سلبا أو ايجابا على الأجزاء الأخرى.

وعلى امتداد التاريخ الإنساني كان الاتصال هو النشاط الإنساني الاهم لحياة الإنسان وتفاعله مع المحيط ، وحين عرفت البشرية عبر الملايين من السنين وسائل اتصال مختلفة ، فان هذه الوسائل – على اختلافها وتعددها وتنوعها – بقدر ما كانت السبيل الممكن لتحقيق التواصل الإنساني بين البشر ، فانها شكلت وسائل للتعبير عن كينونة الذات ، وهذا التعبير عن الذات تعرفه ادبيات الاتصال والإعلام على انه " حق الإنسان في الاتصال " حتى ان لفظة " حق الاتصال " انضوت تحت بند حقوق الإنسان الطبيعية الثابتة التي يجب ان لا تحجب أو تمنع أو يتلاعب بها وقد اقرت الدساتير والقوانين في العالم هذا الحق الطبيعي للإنسان . ويعد الاتصال من أقدم أوجه النشاط الإنساني ، وإذا سئل أي إنسان عن النشاطات التي يقوم بها يوميا فان إجابته ستكون في كل الأحوال وأيا ما كانت مكانته وأيا ما كانت ظروفه الصحية والمادية تدور حول استقبال اتصال أو إرسال اتصال بالكلام أو المشاهدة أو الاستماع أو القراءة أو الكتابة أو الاشاره، وكلها نشاطات اتصاليه بين طرفين ، بين الفرد والآخرين من المحيطين بـه، أو بينه وبين ذاته ، أو بينه وبين الوسائل السمعية والبصرية والمقروءة.

ورغم ان الاتصال الإنساني قديم قدم الإنسان باعتبار انه بالاصل كائن اجتماعي فان علم الاتصال يعتبر علما حديثا نسبيا ، خرج من تحت عباءة علم الاجتماع وعلوم أخرى ، فاصبحت له قواعده واصوله ونظرياته المستمدة من العلوم الاجتماعية التي سبقت ظهوره . وقد تطور علم الاتصال تاريخيا حسب المراحل التي شهدت الثورات الاتصالية الرائدة التي غيرت من نمط الاتصال السائد واثرت على أشكال الحضارة والمدنية .

يعتبر موضوع الاتصال بمفهومه الواسع والشامل نقطة الانطلاق الرئيسية لفهم أفضل لوظيفة الإعلام في أي مجتمع ومن هنا فان الحديث عن هذه العلاقة بين الاتصال الكلي والاتصال الإعلامي مدخلا ضروريا لدراسة إعلاميه يمكن أن تؤسس لتطبيقات إعلامية عملية ومنهجية تساعد الدارسين الجدد في الوصول إلى الأسلوب الأمثل لعمل إعلامي أفضل...

وفي الوقت الذي نتحدث فيه عن علم الاتصال كعلم مستقل لا يعني هذا عزل تأثير العلوم الاخرى في علم الاتصال ، كعلم الاجتماع وعلم النفس والسياسة والقانون واللغات وغيرها من العلوم التي أصبحت ملازمة للإنسان واستمرار وجوده، فاصبح لدينا في علم الاجتماع مثلا ، ميدان جديد اسمه علم الاجتماع الإعلامي ، وفي علم النفس برز علم النفس الإعلامي ، وفي علم السياسة ظهر حقل الاتصال الدولي أو الإعلام الدولي، وحتى العلوم الطبيعية تاثرت ، واثرت ، بعلم الاتصال ، لاسيما بعد ان نجح العلماء السوفيت عام 1957 في اطلاق اول قمر اصطناعي– سبوتنيك1 – ليبدأ بذلك عصر جديد هو عصر الفضاء ، حيث تغيرت طبيعة الاتصالات تغييرا جذريا ، وتحول العالم إلى قرية كونية كما قال العالم الاتصالي الكندي مارشال ماكلوهان في ستينيات القرن العشرين الماضي اما اليوم فنحن نعيش عالم الثورة الرقمية والاجهزه الخلوية التي تفتح للإنسان افاق الاتصال مع كل بقاع الدنيا فتنقله إلى هناك وتنقل كل ما يحدث إليه عبر شاشة صغيرة جدا.

ماكلوهان وفرضيات وسائل الإعلام

كان ماكلوهان يرى أن كل حقبة زمنية كبرى في التاريخ تستمد شخصيتها المميزة من الوسيلة الإعلامية المتاحة آنذاك على نطاق واسع. فهو مثلاً، يُطلق على الفترة من القرن الثامن عشر إلى القرن العشرين عصر الطباعة .

ففي ذلك الوقت كانت الطباعة الوسيلة الرئيسية لنقل المعرفة بين الناس. وأعلن ماكلوهان أن الطباعة شجعت على الفردية والنزعات القومية، والديمقراطية، والنزوع إلى الخصوصية، والتخصص في العمل، والتمييز بين العمل ووقت الفراغ.

ووفقًا لرأي ماكلوهان فإن عصر الإلكترونيات قد حلّ محل عصر الطباعة. فالوسائل الإلكترونية تجعل الاتصال سريعًا، لدرجة أن الشعوب ـ على اختلاف مواقعها في العالم ـ تنصهر في بوتقة واحدة، وتشارك بشكل عميق في حياة الآخرين. والنتيجة كما يرى أن الوسائل الإلكترونية تقضي على الفردية والقومية، ونمو مجتمع عالمي جديد.

بدأ الاهتمام بكتابات ماكلوهان في ثمانينيات القرن العشرين، وهو من أوائل كتّاب ما بعد الحداثة الذين يرون أن المجتمع أصبح مجتمع معلومات تتولى قيادته أجهزة الحاسوب والإلكترونيات. ويرون أن الإلكترونيات قد أحدثت ثورة في شتى مناحي الحياة، بما فيها العمل والسياسة والثقافة والفن.

وحظي ماكلوهان بالشعبية والسمعة العاليتين في فترة الستينيات من القرن العشرين بواسطة رؤيته وتنبئه بان الإعلام الالكتروني وبالاخص التلفاز سيقوم بتكوين "القرية العالمية" التي تكون فيها" الرسالة هي الوسيلة" ويعني ذلك ان الاتصالات لها تأثير على الناس اكبر من المعلومات التي تقدمها بحد ذاتها ومن كتبه "كيف نفهم وسائل الاتصال" (1964) و"المدينة كغرفة للدراسة" (1977) بالاشتراك مع كي هيتشون واي ماكلوهان.

ويبدو ان عبارة (القرية العالمية) التي أطلقها (ماكلوهان) في النصف الثاني من ستينيات القرن العشرين الماضي أصبحت الأساس النظري الذي انطلق منه دعاة (العولمة) أو (الكوكبة) .

ففي مطلع السبعينيات من القرن العشرين اجرى (زبيغنيو بريجنسكي) مستشار الأمن القومي الأميركي في عهد كارتر في كتابه (بين عصرين) تعديلات على فرضية (ماكلوهان) حيث يعتقد ان (التليفون الأوتوماتيكي العالمي عبر الأقمار الاصطناعية الذي سيضمن في الدول الأكثر تقدما اتصالا مرئيا مباشرا وأيضا نظام التلفزيون العالمي عبر الأقمار الاصطناعية يؤديان إلى مقدرة بعض الدول على غزو (المنازل الخاصة)في بلدان أخرى ما يخلق نوعا من العلاقات الحميمة العالمية لم يسبق لها مثيل .ولهذا نجد (بريجنسكي) غير المصطلح أو المفهوم بتحويله من (قرية عالمية) إلى (مدينة عالمية) كأساس لمفهوم (العولمة).

تطور ميادين علم الاتصال وبلورة نظرياته

ساعدت أبحاث الاتصال ، التي ازدهرت منذ أوائل القرن العشرين الماضي في الولايات المتحدة الأميركية خصوصا والغرب عموما ،على تطور ميادين علم الاتصال وبلورة نظرياته وان كانت بدايات الأبحاث في علم الاتصال قد أخذت منحى فلسفيا ووصفيا في محاولة لتكوين مفاهيم أساسية لهذا العلم الحديث ، قبل ان تتطور الأبحاث إلى مراحل متقدمة ولجت الميدان بتطبيق أساليب جديدة في البحوث التجريبية.

جوهر العملية الإعلامية يقوم دائما على الاتصال ، أو التواصل ، وعلى توصيل المعلومات ونقلها ونشرها على أوسع نطاق ممكن ،وربما كان هذا هو ما يقصده عالم الاجتماع الأمريكي الشهير تشارلز رايت ميلز : C.Wright Mills حين يقول في كتابه: The power Elite، ان جانباً يسيراً فقط مما نعرفه عن الحقائق الاجتماعية عن العالم ، توصلنا إليه بأنفسنا وبطريق مباشر،بينما معظم التصورات والأخيلة في أدمغتنا عن العالم ،وصلت الينا عن طريق وسائل الإعلام والاتصال الجماهيري.

وينظر إلى الاتصال على انه العملية التي يتم من خلالها نقل رسالة معينة أو مجموعة من الرسائل من مرسل أو مصدر معين إلى مستقبل،أما الاتصال الجماهيري فهو ذلك النمط من الاتصال الذي يتم بين أكثر من شخصين لإتمام العملية الاتصالية، والتي غالبا ما تقوم بها المؤسسات أو الهيئات عن طريق رسائل جماهيرية.

وهو أيضا عملية ديناميكية يقوم بها الشخص بنقل رسالة ما تحمل معلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر إلى الآخرين لهدف ما، عن طريق الرموز ، في ظرف ما، بغض النظر عما قد يعترضها من تشويش .

مراحل تطور الاتصال الإنساني

مرت البشرية منذ بدء الخليقة ،وفق ما ذكره الباحث الإعلامي / يسري شراب بمراحل تطور بالغة الأهمية ، تغيرت خلالها لغة الاتصال بين البشر ، من عصر الرموز والعلامات والإشارات ، إلى عصر اللغة المنطوقة والتخاطب ، ثم وصلت لعصر الكتابة اليدوية البدائية ، قبل أن يعرف العالم الطباعة ويدخل منها إلى عصر الاتصال الجماهيري بدئا بالصحافة الورقية ، ثم الصحافة المسموعة والمرئية التي عرفت في بدايات القرن العشرين ، مع اكتشاف السينما ، وأجهزة الاتصال السلكية واللاسلكية، تمهيدا للوصول بالعالم إلى مرحلة الاتصال التفاعلي ، من خلال الانترنت ، والصحافة الاليكترونية ،ونتفق مع الباحث يسري شراب والباحثين الآخرين بتقسيم الحقب الزمنية للاتصال وفق المراحل التالية:

أولا :عصر الإشارات والاتصال غير اللفظي

مارس الإنسان البدائي ، الاتصال من خلال عدد محدود من الأصوات مثل : الزمجرة، والهمهمة ، والدمدمة ،والصراخ ، إضافة إلى استخدام الإشارات ، بالأيدي والأرجل، فكان التفاهم صعبا وبطيئا ، أدى إلى تخلف البشرية آلاف السنين ، نظرا لضعف القدرة البشرية على التعبير عن ذاتها ، فضلا عن أفكارها وترجع جذور هذا العصر إلى مرحلة سابقة عندما كان الإنسان يدون الرموز والإشارات ، ثم بعد مدة طويلة من الزمن حول الإنسان اللغة المنطوقة والإشارات إلى نقوش مرسومة ومكتوبة على الحجر والجدران وورق الأشجار وجلود الحيوانات وورق البردي وغيره ، برموز وحروف مسمارية ورمزية ، حيث تفرد الإنسان عن باقي المخلوقات بقدراته الاتصالية ،فحقق الثورة الاتصالية الأولى باختراع الأبجدية والكتابة التي انطلق فيها من المرحلة الشفوية والسمعية إلى عصر الكتابة المصورة أو الرمزية ، عندما اكتشف ان الذاكرة لا تعي كل الخبرات الماضية ، فلجأ إلى إيجاد أدوات اتصالية مناسبة للتعبير عن

أفكاره ، فاستعمل الرسوم والنقوش ، وكان ذلك بمثابة مقدمات للانتقال إلى عصر الكتابة بعد ظهور الحروف الأبجدية .

ولما كانت الكتابة قد بدأت قبل ظهور الورق واستخداماته ، فقد بدأ الإنسان الكتابة المصورة " سواء عن طريق الرسم على جدران المعابد والمقابر وتعتبر تلك المرحلة أولى مراحل التدوين أو الكتابة التي عرفها الجنس البشري منذ الاف السنين " . (عبد الرحمن ، 2007 ، 22) ، حيث تطورت وسيلة الاتصال السابقة – ما قبل اللغة- إلى أصوات لغوية – لفظية- ذات معان ودلالات ورموز مفهومة ، وتحمل فكرة أو خبرة من شخص إلى اخر ، ولكن يشترط هنا وجود الشخصين في مكان محدد وفي ان واحد ، لانهما في محادثة مباشرة (اتصال شخصي) ، وقد يكون المرسل فردا والمتلقي جماعة مثلما كان يحدث في الإعلانات التي كان يبلغها المنادي للناس وهو يطوف الشوارع والطرقات .

ثانيا :عصر التخاطب والاتصال اللفظي

الحاجة للبقاء دفعت الإنسان للتعلم ، شيئا فشيئا ، وهو ينتقل ببطء تدريجي من العصر الحجري لآلاف السنين ، إلى عصر الحياة المستقرة والإقامة الدائمة في جماعات تزايدت أعدادها مع مرور الزمان ، وبدأت تصنع لنفسها لغة تخاطب منطوقة ، ويذكر المؤرخون ، أن العراق ، شهدت حضارات قديمه ، قبل أكثر من سبعة آلاف سنه من ميلاد المسيح عليه السلام ، عرفت الزراعة وتربية الحيوانات ، وكانت لها لغة تخاطب ساعدت على تأقلم الناس مع بعضهم ودفعتهم لحل نزاعاتهم الشخصية والتفرغ لبناء حضارة إنسانيه ، لا يمكن لها أن تقوم دون لغة ، وكانت الرموز التصويرية ، من خلال صور ورسومات بدائيه ، يتم حفرها على الحجارة ،هي الخطوة الأولى في تعلم النطق والكتابة

ثالثا :عصر الكتابة والاتصال الغير شخصي

بدأت الكتابة بعد فترة من استقرار المجتمعات الزراعية ، حين بدأت الحاجة لتسجيل الأراضي والأملاك ، وطور المصريون القدماء نظاما لتحديد الأيام والشهور والسنوات ، ليواجهوا أوقات الفيضانات في مواعيدها ، كما استخدموا قبل خمسة

آلاف سنه من الميلاد الكتابة التصويرية في الكتابة على المعابد والمقابر وفي تسجيل الأحداث الهامة ، عن طريق حفرها على الحجارة ، وكان كل رمز أو رسم يعني فكرة معينه ، مما يتطلب من الكاتب والقارئ، حفظ عدد هائل من تلك النماذج الرمزية ، ثم طور السومريون العراقيون الكتابة بالرموز الصوتية ثم استغرق الأمر عدة قرون أخرى لظهور الكتابة الألف بائيه في بلاد الإغريق عام 700 قبل الميلاد ، وتعتمد على استخدام الحروف للتعبير عن المنطوق الصوتي ، وكان أهم انجاز بشري ، ظهرت من خلاله الأبجديات اللغوية لشعوب العالم ، فأصبح لدينا 28 حرفا للغة العربية، و26 حرفا للغة الانجليزية ، فكل شعب له لغته الخاصة التي تعلمها وأتقنها ، كما يتعلم الطفل الصغير النطق من أمه وأبيه ، فهناك الايطالية والفرنسية والعبرية واللاتينية ...الخ.

مرحلة الطباعة

مع تطور الكتابة ، تطورت الوسائل التي تتم الكتابة عليها ، واستخدم السومريون العصا المدبية للكتابة على ألواح الطمي ، واستخدم المصريون بعدهم بمدة طويلة الحفر على الحجارة وكانت المشكلة في صعوبة نقل هذه المواد ، حتى اكتشف المصريون الكتابة على أوراق البردي ، كما اكتشفت قبائل المايا الكتابة على لحاء الأشجار ، إلى أن اكتشف الصينيون الورق ، ونقلوه إلى العالم ، ووصلت صناعته إلى بغداد في عهد الخليفة / هارون الرشيد ، ثم انتشر الورق في أوربا بعد فتح العرب للأندلس ، وبعد قرون قليله اكتشف الجواهرجي الألماني / جوتنبرج ، طريقه لخلط الرصاص بمعادن أخرى لعمل السبائك ، طورها لطباعة الأحرف مستخدما آله ضخمه لعصر النبيذ كمطبعة، لجح في تشغيلها عام 1436م ومع بداية القرن16 ،بدأت الصحافة الورقية المطبوعة تنتشر في أمريكا وانجلترا ومستعمراتها معلنة ميلاد الصحافة الجماهيرية

رابعا : عصر الإعلام والاتصال الجماهيري

شهد القرن التاسع عشر معالم ثورة الاتصالات الجماهيرية والتي اكتمل نموها في القرن العشرين ، وكان من أسبابها الثورة الصناعية في العالم المتقدم والتي صاحبها التوسع في فتح أسواق جديدة كانت بحاجه إلى الاتصال غير المباشر خارج الحدود

مابين المنتجين والموزعين والمستهلكين ، ورواكب ذلك ظهور المخترعات الحديثة ن مثل التلغراف عام 1837م، وهو وإن لم يكن وسيلة اتصال جماهيريه ، لكنه كان عنصرا أساسيا في تكنولوجيا الاتصال ، وقد تبعه اكتشاف / جراهام بيل للتليفون في العام 1876م ، وبعد عام واحد اخترع / إديسون / الفونوغراف ، وبدأ تسويقه كوسيلة موسيقيه شعبيه منذ العام1890م ، وفي العام 1896م اكتشف المخترع الايطالي / ماركو ني – اللاسلكي – وكانت المرة الأولى التي يتم فيها انتقال الصوت إلى مسافات بعيده دون الحاجة إلى أسلاك ، أدت إلى ظهور الخدمة الاذاعيه الصوتية لأول مرة في كندا والمانيا عام 1919م ثم في أمريكا عام 1920 ، ثم بدأت بعدها بعدة أعوام التجارب الأمريكية الأولى لاختراع الخدمات التليفزيونية مستفيدة من كافة الاختراعات السابقة ، وظهر أول بث تليفزيوني أمريكي عام 1941م ، وكان اختراع السينما قد ذاع وانتشر ، مابين العام1895 م بظهور أول فيلم صامت من إنتاج فرنسي ، وحتى العام1927م بولادة السينما الناطقة ، وانعقاد مهرجان هوليوود السينمائي ، فاكتملت معادلة الاتصال الجماهيري بشقيها الثقافي والإخباري ، لتعلن عن دخول البشرية عصر الاتصال الجماهيري المرئي في السينما والتلفزيون لقد شهدت صناعة الالكترونيات تطورا عظيما في اعقاب الحرب العالمية الثانية (1939-1945) في القرن العشرين الماضي ، مثل صناعة الترانزستور والحاسبات والاقمار الاصطناعية ومحطات الاتصال الأرضية وشبكة الانترنت والهاتف الخلوي وربط العالم بشبكة منظمة من الاتصالات الفضائية السريعة والمتقنة إلى ابعد حدود الإتقان .

وصاحب تلك المخترعات انتشار وسائل الاتصال الجماهيري Mass Communication Media وتطورها بشكل هائل ، ونعني بها :

وكالات الأنباء الإخبارية، ومحطات الإذاعة والتلفزيون الأرضية منها والفضائية، الدولية والإقليمية والمحلية، ودور السينما ودور نشر الكتب، والصحف والمجلات الكثيرة المحلية والعالمية، واختراع خدمة الانترنت وتوسع شبكة الانترنت عالميا، وازدهار إنتاج وتسويق الكتب بكل الطرق القديمة والحديثة ، وبروز الاتصال الرقمي ، والإعلام التفاعلي والإعلام الحديث المتطور جدا .

التقسيمات الأربعة المذكورة أنفا التي وضعها ماكلوهان تنسجم مع العصر الذي وضعت فيه وكان ذلك أواسط الستينيات حيث لم تظهر المخترعات الاتصالية الحديثة مثل الأقمار الاصطناعية والانترنت والإعلام الرقمي الا بعد تلك الفترة التي لم يدركها ماكلوهان حيث رحل عن عالمنا عام 1980 م وهو يحلم بالقرية الالكترونية – الإعلامية الصغيرة التي صاغ ملامحها بكتبه الإعلامية .

خامسا : عصر الانترنت ، والاتصال التفاعلي

كان القرن العشرين بحق هو قرن الإعلام ، وقد تتابعت فيه الاختراعات الاليكترونية بسرعة مذهله، وصلت به إلى البث الفضائي التليفزيوني مستفيدة من تكنولوجيا الأقمار الاصطناعية التي بدأت بالظهور ، بإطلاق الاتحاد السوفييتي – السابق – لقمره الاصطناعي الأول عام1957، وتبعه تفوق أمريكي في مجال الأقمار الاصطناعية ، التي استطاعت نقل أول بث تليفزيوني مباشر في العام 1964م ، بتغطيتها لدورة طوكيو الاولمبية ، إلى أن عشنا ، وعلى الهواء مباشرة ، الحرب الامريكيه على العراق عام 1991 وأصبح لدى العرب القمر الصناعي عربسات عام 1990، وانضم إليه القمر الاصطناعي المصري نايلسات منذ العام 1996م، وكان الاندماج بين تكنولوجيا الأقمار الصناعية، وتكنولوجيا الحاسب الاليكتروني، أو الكمبيوتر، هو قمة ما أنتجه العقل البشري من الاختراعات، والتي أطلقت الانترنت، والصحافة الاليكترونية، وأدخلت الإنسانية إلى عصر تفاعلي، بلا قيود وليس له حدود، في التواصل بين الناس من كل الأجناس، وترتكز مرحلة الاتصال التفاعلي أو مرحلة الوسائط المتعددة بعملها على الحاسبات الإلكترونية والألياف الضوئية وأشعة الليزر والأقمار الصناعية وتزاوجت فيما بينها لتنتج نظام الاتصال الرقمي الذي أنجب عصراً ومجتمعاً جديداً أطلق عليه أسم عصر أو مجتمع المعلومات. ان ثورة الاتصالات فتحت آفاقا واسعة أمام البشر ولم يعد يختلف اثنان في القول بان العالم قد دخل مرحلة جديدة نتيجة لثورة اتصالية وحقبة جديدة في حياة المجتمعات البشرية قاطبة حيث قاربت بين البشر والأمم إلى حد التفاعل الشديد والسريع بحيث خلقت حالة تداخل شديدة بين الأفكار والثقافات والاندماج الحضاري والتداخل الإنساني إلى حد لا يمكن تصوره من قبل وأصبح العالم الواسع الارجاء بفضل تكنولوجيا الاتصال عبارة

عن قرية صغيرة يمكن سماع ومشاهدة أي خبر يحدث في أي ركن من أركانها في نفس اللحظة التي وقع فيها الحدث أو بعدها بقليل بالصورة والصوت معاً ...

العولمة

تغيرت الأدوار أو تداخلت بين عناصر الاتصال ، وبات المرسل والمستقبل، يتبادلان الأدوار في معظم الأحوال ، ويمكن لأي فرد كان توجيه رسالته في أي زمان والى أي مكان ، وتجمعت الخدمات الاتصالية في توليفة واحدة، يمكن من خلالها، مشاهدة التلفاز والسينما وكتابة الرسائل الاليكترونية ، في جهاز المحمول التليفوني، ويمكن مشاهدة الأفلام السينمائية والقنوات التليفزيونية والمحطات الاذاعيه، مع مخاطبة العالم كله باستخدامات الانترنت، وجهاز الكمبيوتر، الأمر الذي جعل الكثيرين، يطلقون على هذا الزمان ، بالعولمة الكونية ، وتحولت القيادة من الساسة إلى رجال الإعلام ، وبات الإعلامي سياسي، والسياسي إعلامي ، والاقتصاد هو اللاعب الأساسي الآن ، ولم يعد هناك حرب أشباح، أو أسرار، وفي لحظات قصيرة تكون أخبار المشاهير من أثرياء وسياسيين أو فنانين، في متناول الجميع ، من عامة الشعب أو المثقفين ، ولم تعد الديكتاتورية حلا مقبولا للحكام ، وبات الحديث عن الاشتراكية وهما وضياعا ، والكون كله يتبع قوة عظمى واحده ووحيدة ، هي التي أنتجت كل هذه الاختراعات ، وتنادي بالفوضى الخلاقة بين الشعوب المستضعفة لتحكم سيطرتها على العالم ، بنشر قيمها ، ومعتقداتها والويل والدمار لمن يعارض أمريكا صانعة عصر العولمة.

الاتصال والإعلام

كثيرا ما يتم الخلط بين مفهومي (الاتصال) و(الإعلام) على انهما يشكلان مفهوما مترادفا ، الا ان كلا منهما يختلف عن الاخر ، وان أتفقا على امور كثيرة .

فمفهوم الاتصال أوسع شمولية من مفهوم الإعلام ، بل ان الإعلام جزء من الاتصال ويقع في دائرته كشكل من أشكال الاتصال ، وهو يتطور ويتوسع كلما تطورت البنى التحتية للاتصال في المجتمع وتوسعت ومع ذلك فهما ليسا صنوانا كما يتبادر إلى الذهن لأول مرة .(الديك والاسعد ، 1993 ، 63) .

وفي الحقيقة فان الإعلام وفقا (محمود حسن اسماعيل2003) هو ذلك الجوهر الذي يحويه الاتصال والذي يستخلصه القارئ أو المستمع أو المشاهد ، والذي استطاع الصحفي ان يوصله إلى الجمهور ، ويمكن تسمية الجمهور الذي يحويه الاتصال بالإعلام الكامن أو الفعال الذي يعني الإعلام الحقيقي . اما الإعلام : فهو جزء من الاتصال، فالاتصال أعم وأشمل، ويمكن فهم الإعلام على انه : العملية الإعلامية التي تبدأ بمعرفة المخبر الصحفي بمعلومات ذات أهمية، أي معلومات جديرة بالنشر والنقل، ثم تتوالى مراحلها: تجميع المعلومات من مصادرها، ثم نقلها، والتعاطي معها وتحريرها، ثم نشرها وإطلاقها أو إرسالها عبر صحيفة أو وكالة أو إذاعة أو محطة تلفزة إلى طرف معني بها ومهتم بوثائقها.

والإعلام مشتق من اصل كلمة (علم) أي العلم بالشيء ومعرفته والاطلاع عليه . ويعرفه الدكتور احمد بدر بأنه ((تزويد الجمهور بالمعلومات الصحيحة والحقائق والأخبار الصادقة بهدف معاونتهم على تكوين الرأي السليم ازاء مشكلة من المشاكل أو مسالة من المسائل)) .

ان الإعلام هو وظيفة واحدة من وظائف الاتصال الجماهيري الذي من اغراضه تلبية احتياجات الجمهور من المعرفة . -" ريد فيلد " يعرفه بأنه المجال الواسع لتبادل الوقائع والاراء بين البشر ، -بينما يعرفه " ريفرز" بأنه يشمل جميع طرق التعبير التي تصلح للتفاهم المتبادل .

- ويذهب " لوندبرج" إلى القول بان الإعلام شكل من أشكال التفاعل الذي يتم بفضل استعمال الرموز ،وهذه الرموز قد تكون على شكل اشارات أو حركات أو رسوم أو نحت أو كلمات أو أي رمز اخر .

" ريد فيلد " يعرفه بأنه المجال الواسع لتبادل الوقائع والاراء بين البشر ، بينما يعرفه " ريفرز" بأنه يشمل جميع طرق التعبير التي تصلح للتفاهم المتبادل .

- وان كان اوضح تعريف للإعلام هو الذي وضعه العالم الالماني أوتو غروت " حيث قال : "الإعلام هو التعبير الموضوعي لعقلية الجماهير ولروحها وميولها واتجاهاتها في الوقت نفسه " ، فالإعلام تعبير موضوعي وليس شخصيا .

ويعرف الدكتور عبد اللطيف حمزة الإعلام على انه :

تزويد الناس بالاخبار الصحيحة والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة التي تساعدهم على تكوين رأي صائب في واقعة من الوقائع أو مشكلة من المشكلات ، بحيث يعبر هذا الرأي تعبيرا موضوعيا عن عقلية الجماهير واتجاهاتهم وميولهم ، معنى ذلك ان الغاية الوحيدة من الإعلام هي الاقناع بنشرها وذلك عن طريق المعلومات والحقائق والأرقام والإحصاءات ونحو ذلك .

أوجه النشاط الاتصالية التي تستهدف تزويد الجمهور بكافة الحقائق والأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة عن القضايا والموضوعات والمشكلات ومجريات الأمور بطريقة موضوعية وبدون تحريف ،بما يؤدي إلى خلق أكبر درجة ممكنة من المعرفة والوعي والإدراك والإحاطة الشاملة لدى فئات جمهور المتلقين للمادة الإعلامية ،وبما يسهم في تنوير الرأي العام وتكوين الرأي الصائب لدى الجمهور في الوقائع والموضوعات والمشكلات المثارة والمطروحة .

لقد عرف الدكتور (ابراهيم امام ، 1969) الإعلام على انه العلم الذي يدرس الظاهرة الاجتماعية المتمثلة في اتصال الجماهير بعضها ببعض ، والتي لا يمكن ان تعيش بدونها أية جماعة إنسانية أو منظمة اجتماعية ، بشرط ان تكون دراسة تلك الظاهرة دراسة منظمة ، وفق المنهج التجريبي ، على أساس وضع الفروض واختبارها وإجراء التجارب وقياسها ..

اما تعريف (محمد سيد محمد ، 1983) لعلم الإعلام فينطلق من علم الاتصال أساسا مركزا على الفعل ورد الفعل في عملية الاتصال ، حيث يقول ان الإعلام هو اتصال الفرد اتصالا واسعا بالآخرين من أبناء جنسه وهذا الاتصال يكون واعيا وبظروف زمانية ومكانية وكمية ونوعية وما شابه .،كان الإعلام ومازال لهدف واحد ، وهو نقل فكرة إلى آخر بقصد التأثير فيه ، سواء كان هذا النقل موضوعيا أو مبالغا وسواء كان النقل هادفا ام لمجرد العلم .

كلمة الاتصال بالجماهير أصبحت ترادف كلمة الإعلام ، لأن للدعاية والاعلان والحرب النفسية والعلاقات العامة معانيها الواضحة التي تعرف ان الإعلام

شكل من أشكال الاتصال بالجماهير ،التي تضم الدعاية والاعلان والتعليم والعلاقات العامة والامتاع الفني إلى جانب الإعلام ، ان للإعلام عدة وسائل يصل من خلالها إلى الجمهور ، ومن هذه الوسائل : الصحافة والمطبوعات ، والاذاعة والتلفزيون ، والسينما ، ولكل وسيلة من هذه الوسائل خصائصها ومميزاتها .

وترى (علية حسين ، 1986) ان الاتصال كنشاط إنساني هو الظاهرة النفسية – الاجتماعية العامة ، وان الإعلام اسلوب من أساليب تلك الظاهرة التي تتصل بالجماهير العريضة الكبيرة ، وهو حقل معرفي يهتم بابلاغ الجمهور بالحوادث والمعلومات ابلاغا موضوعيا وصادقا ودقيقا ، ولهذا الابلاغ أهداف تتمثل بالتوعية والتعليم والتثقيف والتنشئة والترفيه ..

ويرى ولبور شرام ان الاتصال Communication يعني تبادل الأفكار والمعلومات بين فرد واخر أو جماعة واخرى ، فمادته المعلومات والافكار وادواته اللغة والكلمات ، والإعلام يعتمد أساسا على الاتصال ، فاذا لم يحدث الاتصال لا يكون هناك إعلام ، فكلاهما وجهان لعملة واحدة والاختلاف بينهما يكون في العناصر المكونة لكل منهما .

جوهر العملية الإعلامية

ان جوهر العملية الإعلامية يقوم دائما على الاتصال ، أو التواصل ، وعلى توصيل المعلومات ونقلها ونشرها على أوسع نطاق ممكن ،وربما كان هذا هو ما يقصده عالم الاجتماع الأمريكي الشهير تشارلز رايت ميلز : C.Wright Mills حين يقول في كتابه المتع العميق : The power Elite، ان جانباً يسيراً فقط مما نعرفه عن الحقائق الاجتماعية عن العالم ، توصلنا إليه بأنفسنا وبطريق مباشر ، بينما معظم التصورات والأخيلة في أدمغتنا عن العالم ، وصلت الينا عن طريق وسائل الإعلام والاتصال الجماهيري .

ان من اسباب الخلط بين الاتصال والإعلام هو ان وسائل الاتصال الجماهيرية في نشأتها الأولى اهتمت بنشر الأخبار ، وهذه عملية إعلامية ، ولهذا السبب يطلق الباحثون في الغرب مصطلح (وسائل الإعلام) Mass Media على (وسائل

الاتصال الجماهيرية الكبرى) مثل الصحف والمجلات الإخبارية ومحطات الإذاعة والتلفزيون . وهناك سبب اخر ربما يتعلق برغبة علماء الاتصال الجماهيري التفريق بين الاتصال كعملية نقل مواد.ومواصلات والاتصال كنشر معرفة ومعلومات فلجأوا إلى استخدام عبارة وسائل الإعلام عند الحديث عن وسائل الاتصال الجماهيري للتمييز بينه وبين ما تعنيه كلمة اتصال من معان أخرى غير الإعلام والابلاغ .

والإعلام يرتبط ارتباطا وثيقا ببناء المجتمع ككل ، ويتأثر تأثراً مباشراً بالأوضاع الثقافية والاجتماعية والتنظيمات السياسية والانساق الايديولوجية السائدة في ذلك المجتمع المعين ،وهي كلها عوامل تتدخل في رسم السياسة الإعلامية ؛ وفي تحديد أهداف العملية الإعلامية ، بل وفي اختيار المادة الإعلامية ذاتها ، وفي تسخير كل وسائل واجهزة واساليب الإعلام والاتصال الجماهيري لخدمة هذه الاهداف .

ان الإعلام مشكلة لانه يرتبط بجميع القضايا التي تتساءل عنها الإنسانية في الوقت الحالي بقلق متزايد ، ومن هذه البقايا شروط بقاء الجنس البشري ، والسلام والتعاون السلمي والتفاهم المتبادل ،والحد من التفاوت بين الناس ، والاستغلال الرشيد والعادل لموارد العالم وتكاثر السكان ، وتطبيق الديمقراطية ، ويضيف التقرير بأن الإعلام تجاه هذه المشكلات يقف في موقف متناقض ، فهو يعتمد في تطوره على إيجاد حلول لها و يمكنه في الوقت نفسه المساهمة في إيجاد هذه الحلول. إذن لابد من وجود شخص أو هيئة أو فئة أو جمهور يهتم بالمعلومات فيمنحها أهمية على أهميتها، ويكون الإعلام عن تلك العملية الإعلامية التي تتم بين ميدان المعلومات وبين ميدان نشرها أو بثها.

بعض نظريات تأثير وسائل الاتصال الجماهيري

(انظر كامل خورشيد مراد ، 2011)

نحن نعيش في عصر يحاصر بكافة الرسائل الإعلامية المختلفة المضامين وأصبحت لها قوة تؤثر على المجتمعات والأفراد، وأداة تساند القوى السياسية والاقتصادية والثقافية والعسكرية في الدول الحديثة، بما يفرض علينا الوعي والدراسة

بأهم نظريات تأثير وسائل الاتصال الجماهيري، لتصميم رسائل أكثر فاعلية وتأثيراً على الجمهور المناسب في الوقت المناسب.

بدأت الأبحاث حول تأثير وسائل الإعلام الجماهيرية مع بدايات القرن العشرين ولاقت رواجاً من النصف الثاني منه:

وقد ساعد على ازدهار تلك الأبحاث عدة عوامل:

1. الإعلان وأهميته في دعم الأبحاث في تأثير وسائل الإعلام على الجمهور حيث أصبح المعلنون حريصين على معرفة فاعلية إعلاناتهم على الجمهور ومدى استجابة المستهلكين لرسائلهم، فكانت البحوث الميدانية السبيل لذلك.
2. الدعاية المرافقة للحربين العالمية الأولى والثانية، حيث ظهرت الدعاية والدعاية المضادة، بما رغب الحكومات في إنشاء مراكز للأبحاث للبحث والتحليل.
3. ظهور الراديو والتلفزيون وتوظيفهما في الحملات الانتخابية في أمريكا.
4. الاهتمام بالتنمية القومية للدول منذ منتصف القرن العشرين مما حفز على دراسة أهمية وسائل الاتصال فيها وازدهار بحوث تدفق المعلومات وانتشار المبتكرات ودور الاتصال فيها.
5. الثورة التكنولوجية في الاتصال في النصف الثاني من القرن العشرين حيث أصبح العالم قرية كونية. فأهتم الباحثين بتأثير هذه الثورة الاتصالية على المستويات المحلية والعالمية وتأثيرها على الأفراد.
6. توظيف الكمبيوتر في طرق جمع البيانات وتحليلها ساعد في إيجاد الطرق الملائمة لدراسة المشكلات الإعلامية وتأثير وسائل الاتصال على الجمهور.

أولاً: نظرية التأثير المباشر (إطلاق الرصاصة) لوسائل الإعلام

أدى تحليل الدعاية المستخدمة في الحرب العالمية الأولى إلى ظهور أسطورة رجل الدعاية وقوته وبما يحمل من كاريزمه في استخدام وسائل الإعلام كأداة للتأثير والسيطرة على البشر وأفكارهم ، فمن الممكن بالجدل والإقناع تحقيق ما كان في السابق تحقيقه بالعنف والقهر، وقد تعززت هذه النظرية في برنامج (حرب العوامل

غزو من المريخ) الذي قدمه أورسن ويلز عن قصة للكاتب H.G Wll.s هـ.ج ويلز. حيث تأثر به المستمعون اشد التأثير وظنوا انه حقيقي وأصيب بعضهم بالرعب.

كما ان تأسيس معهد للدعاية بأمريكا عام 1937م، كان رد فعل للإحساس بخطر الدعاية وتأكيد لهذه النظرية.

وقد أعطت هذه النظرية للإعلامي قوة كبيرة في التأثير فهو يشبه من يطلق الرصاصة ليصيب ضحيته في مقتل.

وتنظر هذه النظرية إلى الناس باعتبارهم مخلوقات سلبية يمكن التأثير المباشر عليهم بمجرد حقنهم بالرسالة الإعلامية، أي يضمن استجابة فورية ولم تستمر هذه النظرية التي واكبت حقبة الثلاثينيات والأربعينيات من القرن العشرين الماضي طويلاً فليست كل رسالة يمكنها ان تكون مؤثرة وناجحة. واهتزت في حقبة الأربعينيات ولم تصمد أمام الدراسات الميدانية مما أوجد المجال لظهور نظرية التأثير المحدود.

ثانياً: نظرية التأثير المحدود The Limited Effect Theory

تقوم هذه النظرية على فكرة (انتقال المعلومات على مرحلتين) أي تنتقل من وسائل الإعلام إلى قادة الرأي ومنهم تنتقل للجماهير.

وسائل الإعلام ← قادة الرأي ← الجماهير

وقادة الرأي هم: أناس يمتلكون علما وعقولا متفتحة وتقبل الأفكار الجديدة والتطوير الفكري مثل: أساتذة الجامعات والخبراء والمعلمون والمثقفون وزعماء العشائر والقبائل وأئمة المساجد في البلاد الإسلامية وتأثيرهم في جمهور المصلين في خطبهم. . الخ.

وقد ظهرت هذه النظرية في أعقاب فوز روزفلت (الرئيس الأمريكي) بالانتخابات الأمريكية عام (1940م) على الرغم من موقف الصحافة المعادي والمعارض له. فلم يغير الناس اتجاهاتهم تأثراً بالرسائل الإعلامية.

وقدم جوزيف كلابر آراء مفادها ان قوة تأثير وسائل الإعلام تأتي من خلال العمليات الانتقائية (عوامل وسيطة) تضعف هذا التأثير، وتتمثل في:

أ. التعرض الانتقائي: أي انتقاء الناس لما يقرؤون أو يسمعون أو يشاهدون باختيار ما يتوافق مع أفكارهم واهتماماتهم ويتجنبون ما لا يتعاطفون معه.

ب. التصور والتفسير الانتقائيين: أي تفسير الناس للرسائل الإعلامية وفقاً لرغباتهم ومصالحهم ، وماذا يريدون معرفته ووفق وفائدة الرسالة لهم اجتماعياً ومادياً.

ج. التذكر الانتقائي: أي أن المرء يتذكر ما يحبه ويرغب فيه أكثر من تذكره ما لا يحبه أو يرغب فيه.

وبذا يرى كلابر أن وسائل الاتصال لا تعمل بالضرورة كسبب للتأثير على الجمهور ولكن من خلال عوامل ومؤثرات وسيطة مرتبطة بها. فتصبح بذلك وسائل الاتصال عاملاً مساعداً في التأثير وليست السبب الوحيد فيه. ويرى كلابر أيضاً أنه عند قيام وسائل الاتصال بالتغيير فأنه يوجد أحد الشرطين:

- أن تكون العوامل الوسيطة معطلة لا تأثير لها.
- ان تعمل العوامل الوسيطة لتشجيع التغيير.

ويندرج تحت نظرية التأثير المحدود نموذجان:

أ. الاتصال على مرحلتين (أو تدفق المعلومات على مرحلتين) والذي أكد دور الاتصال الشخصي في مجمل عملية لاتصال. بقيام قادة الرأي بتوصيل الرسالة.

ب. نموذج انتشار المبتكرات:

تعني تدفق المعلومات على مراحل من شخص إلى شخص آخر وهكذا أي أن قنوات الاتصال الشخصي أكثر فاعلية في تشكيل المواقف حول الفكرة الجديدة. ويعتمد نموذج انتشار المبتكرات على أربعة عناصر:

- الابتكار – الشيء المبتكر: ويعني أي مخترع أو فكرة جديدة تدخل النظام الاجتماعي مثل الكمبيوتر، المايكروويف ، الانترنت.. الخ.
- الاتصال: من خلال قنوات الاتصال الجماهيري أو الاتصال الشخصي.
- الوقت: أي الزمن اللازم لانتشار المبتكرات.

الأعضاء في النظام الاجتماعي أي أن المبتكرات موجهة إلى أفراد في مجتمع ما تربطهم مجموعة من العلاقات والاهتمامات.

الإعلام جزء من الاتصال

الإعلام لغة مشتق من العلم ومن إيصال المعلومات.. واصطلاحا هو استخدام وسائل الاتصال استخداما عمليا لتحقيق هدف معنوي أو مادي وكذلك تزويد الناس بالأخبار الصحيحة والحقائق الثابتة لتساعدهم في تكوين رأي ثاقب في واقعة من الوقائع. وله وسائل متنوعة ولها تأثير كبير بالذات في عصر الطفرة التقنية.

ووسائل الإعلام بمختلف أنواعها (الوسائل المطبوعة مثل الصحف والسمعية مثل برامج الإذاعة والبصرية مثل الأفلام والانترنت) من أهم القنوات التي تسهم في تكوين الصورة الذهنية عند الناس، بسبب انتشارها الواسع وقدرتها على الامتداد والاستقطاب والإبهار وسيطرتها على وقت الناس ومنافستها الشديدة لكل المنظمات الاجتماعية في مجال التأثير الجماهيري. الصور المتراكمة في أذهاننا اليوم أغلبها مستقى من وسائل الإعلام المختلفة التي لا تكتفي بمجرد الإشارة إلى الحدث بل تتعداه إلى تفسيره وبلورته وطرحه بما يخدم توجهات مختلفة ومصالح خاصة.

حيث تقوم وسائل الإعلام ضمن أساليبها في التأثير بصياغة الواقع الاجتماعي والاقتصادي والسياسي لنا كجمهور، ويقصد بـ(الواقع) هنا، ذلك (الجزء) الذي تتعمد تلك الوسائل أن تعرضه علينا، أو تنشره لنا عن الأوضاع المختلفة للمجتمع. بحيث يبدو وكأنه ممثل للواقع ومعبر عن الحقيقة، فعلى الجانب الاجتماعي مثلا، قد يكون الفقر والتخلف هما السمة العامة لمجتمع ما، لكن وسائل الإعلام من خلال تركيزها على (جزء صغير) من المجتمع، تعطي انطباعا مغايرا لما هو عليه في الحقيقة. أو تقدم (واقعا) مختلفا و(مختلقاً)، إذا أردنا أن نستخدم التعبير المناسب لهذا الموضوع.

ووسائل الإعلام لا تكتفي فقط بصياغة (الواقع)، بل تقوم أيضا بـ(قولبة) الأشخاص والجماعات والشعوب بنفس الطريقة: صناعة (صورة) ميتسرة للأفراد والجماعات، يتم تعميمها كأنموذج معياري (قالب)، يتم الحكم على الناس والتعامل معهم على أساسه. تتم صياغة الواقع بأن تعرض وسائل الإعلام فئات اجتماعية غنية

ومتعلمة، تسكن في منطقة تتمتع بخدمات جيدة، ولديها مؤسسات اجتماعية واقتصادية متقدمة، فتقدم هذه الفئة على أنها هي (كل) المجتمع. ووسائل الإعلام بعملها هذا تعرض جزءا صغيرا من الصورة الكاملة للمجتمع، كما هو التعبير السائد والجزء الصغير من (الصورة)، الذي تم عرضه عن المجتمع هو الذي ستبنى عليه بقية الصورة في أذهان الجمهور، العملية إذن تقوم بشكل أساسي على (الصورة الذهنية) التي تتشكل في عقل المتلقي. الكلام نفسه ينطبق على (القولبة)، حيث تتم صياغة الأفراد والجماعات في قالب أو صورة ذهنية مشوهة في الغالب تتجاهل الفروق الفردية والثقافية.

ووسائل الإعلام من خلال توظيف مفهوم الصورة الذهنية، تصوغ لنا واقعا عن المجتمعات والأفراد غير دقيق، أو بلغة أخرى واقعا (آخر) غير الأصلي، فالواقع الذي تصنعه لنا الصورة الذهنية التي تتكون من خلال التعرض لوسائل الإعلام عن المجتمع الغربي على سبيل المثال، هو (واقع) ذاك المجتمع الغني النظيف المرتب الذي تسوده العدالة والنظام والمساواة بين الناس على اختلاف ألوانهم ودياناتهم وطبقاتهم الاجتماعية. لقد تم لوسائل الإعلام (صياغة واقع) كهذا من خلال عرض أجزاء صغيرة من الصورة الكاملة للمجتمع الغربي..، ولم تعرض أجزاء صورة المجتمع الغربي الأخرى المتعلقة بالأمن والجريمة والعنصرية وغيره. إن تأثير وسائل الإعلام على الجمهور، من خلال توظيف مفهوم الصورة الذهنية، ليس قصرا على جوانب الحياة العامة، والموقف من الأفراد والجماعات، ، بل يتعداها إلى كل جوانب الحياة البشرية، بما في ذلك أسلوب الحياة. فقد تصوغ وسائل الإعلام (نمط حياة) من صنعها هي، لتقدمه للجمهور على أنه (الواقع) الذي يجب أن يحتذى وتتعامل مع الجمهور في هذه المسألة خصوصا من خلال استثارة خياله بتقديم أنموذج لواقع على أنه مثالي وتوحي للجمهور بتقليده. وتشعر في الوقت نفسه أن ما هو فيه بائس ومتخلف. فنمط حياة المرأة الغربية هو (الأمثل) لأنها تملك هامشا من الحرية كبيرا.. مسئولة عن نفسها وتتصرف بجسدها كما تشاء وتقود السيارة.

دور فعال للإعلام في خدمة المجتمعات الإنسانية

لا يمكن مواجهة الازمات مهما كانت من دون تخطيط إعلامي" يتولى مهمة حشد كافة الطاقات الإعلامية سواء أكانت البشرية منها أو المادية، حيث تفرض عمليات تحقيق المواجهة توسيع جهود المؤسسات الإعلامية الجماهيرية والشخصية من خلال وحدة العمل الإعلامي بكافة صوره وأشكاله، واستغلال جميع القنوات الاتصالية وعناصرها، وجعلها في خدمة الإستراتيجية العليا وهي التنمية.

تنبع أهمية الإعلام من خلال مساهمته في ..

- تحديد احتياجات المجتمع بطريقة علمية وترتيب أولوياتها.
- وضع إستراتيجية لتلبية متطلبات المجتمع واحتياجاته.
- تحديد المشكلات التي تواجه المجتمع.
- اختيار أنسب الطرائق لمعالجة المشكلات.
- ربط مجهودات التنمية في مختلف أنحاء المجتمع.
- تحديد مستويات الجهات المختلفة المسئولة عن التنفيذ.
- أنها تساعد أصحاب القرار في الوزارات العاملة في مجال التنمية والعاملين في الدوائر الإعلامية الموجودة فيها، وكذلك المؤسسات الإعلامية في التعرف على أهمية التخطيط الإعلامي وعلاقته بالسياسات التنموية

ثالثاً: نظرية التأثير المعتدل لوسائل الإعلام Moderate Effect Theory

برزت في أواخر الستينيات وفي السبعينيات في ميدان البحث الإعلامي وتشتمل على عدة مداخل أو نماذج:

أولاً: نموذج السعي للحصول على المعلومات information Seeking Paradigm:

يركز على سلوك المتلقي في الحصول على المعلومات بمعنى التركيز على متلقي الرسالة بدلاً من المتصل أو الرسالة. أي أن النموذج يحاول معرفة سلوكه في سعيه

للحصول على المعلومات ومعرفة العوامل التي تحدد سلوكه في اختيارها. ومن هذه العوامل:

- اختيار المعلومات التي تدعم المواقف والآراء الحالية للمتلقي.
- إشباع حاجات المتلقي وتحقيق مصلحته. مثل الحاجة للعلاج (معرفة أفضل طبيب). الحاجة لصيانة أو إصلاح الأجهزة الكهربائية (معرفة أفضل فني) الحاجة إلى التعامل البنكي والاستثمار (أفضل البنوك). ..
- سعي المتلقي للحصول على المعلومات للاستمتاع والترفيه (مشاهدة برنامج ثقافي أو وثائقي بالتلفزيون ، قراءة كتاب جاد للاستمتاع بقراءته).
- اختلاف الخصائص الشخصية للمتلقي. حيث يسعى كل متلقي لاختيار معلومات تنسجم مع خصائصه الشخصية فقد يعتمد المثقف في كثير من الأحيان على (كتاب أو موسوعة أو مجلة متخصصة) بينما يعتمد غير المثقف على (التلفزيون أو الإذاعة).
- اختلاف بنية المجتمع ومقدار حرية الرأي والتعبير في التأثير على جذب المتلقين لوسائل الاتصال المختلفة(ففي المجتمعات التي تسودها حرية الرأي والتعددية الإعلامية سوف تختلف مصادر المعلومات فيه عن مجتمع تسيطر الدولة فيه على كافة وسائل الإعلام).

ثانياً: نموذج الاستعمال والإشباع Uses & Gratification Approach:

مع بدايات الأبحاث التجريبية في ميادين علم الاتصال ظهرت الدراسات التي تهتم بالإشباع الذي توفره وسائل الإعلام لجمهورها. حيث بدأت في الأربعينيات وامتدت في الخمسينيات والستينيات من القرن الماضي.

وهذا النموذج يربطه تشابه مع نموذج السعي للحصول على المعلمات في أن المتلقى هو بؤرة الاهتمام في الدراسة. بينما يأتي الاختلاف بأن هذا النموذج يشير إلى كيف يحصل المتلقي على المعلومات أو الرسالة بينما يشير الآخر إلى لماذا يستعمل المتلقي وسائل الاتصال التي تقدم هذه الرسالة بما يتعلق مع اشباع حاجته عن طريق هذه الوسائل. فمثالً نحن نرغب في الاستماع إلى الراديو (بمفردنا) بينما نرغب في

مشاهدة التلفزيون مع آخرين (في تجمع). كما نفضل قراءة الكتاب أو القصة عن الشعور بالوحدة. وبذا نستخدم وسائل الاتصال تبعاً للظروف الاجتماعية والنفسية التي نحياها أي ان متلقى أو زبون الوسيلة هو نقطة البدء في هذا النموذج بدلاً من أن تكون الرسالة الإعلامية هي نقطة البدء. فاستخدام المتلقي للوسيلة يمكن تفسيره كاستجابة للحاجة التي يستشعرها ويتوقع ان تحقق له إرضاء هذه الحاجة، أكثر من كونها عامل تأثير عليه أي (لماذا يستعمل الوسيلة) وأشكال إرضاء الحاجات عديدة مثل (الحاجة إلى الاسترخاء ، الحاجة إلى العزلة، الحاجة إلى قضاء وقت فراغ مع آخرين، الحاجة إلى الترفيه). . الخ.

ثالثاً-نموذج ترتيب الأولويات – وضع الأجندة Agenda Setting:

حيث تسهم وسائل الإعلام في ترتيب الأولويات عند الجمهور، فمثلاً الناس يتحدثون في السياسة متمشين في ذلك مع الخطط التي ترسمها وسائل الإعلام. أي أن وسائل الإعلام بهذا المعنى ترشد وتعلم الجمهور عما يتحدثون متوافقاً مع ما تقدمه لهم هذه الوسائل. وبمعنى آخر يلعب الإعلاميون دوراً هاماً في تشكيل حياتنا الاجتماعية حينما يقدمون ويعرضون الأخبار علينا وترتيب الأولويات فيها ، إن وسائل الإعلام تقوم بتحديد المسائل الهامة لنا أو بمعنى آخر تقوم بوضع الأجندة للجهور.

وبذا، فإن وظيفة وضع الأجندة للاتصال الجماهيري تتمثل في مقدرتها للتأثير على تغيير المعرفة وبناء التفكير، ويبرز هنا أهم تأثير لوسائل الاتصال في مقدرتها على ترتيب العالم وتنظيمه عقلياً لنا.

إن هذا النموذج يؤكد على صنع الثقافة السياسية للجمهور وله دور اجتماعي بتحقق الاجماع حول بعض الاهتمامات والموضوعات وإكسابهما أهمية عند الجمهور التي يمكن ان تصبح رأياً عاماً.

رابعاً: نظرية التأثير القوي لوسائل الإعلام Powerful Effect Theory

تفترض بأن لوسائل الاتصال الجماهيري تأثيرها القوي إذا ما تم استخدامها في حملات إعلامية منظمة وأبحاث ميدانية، وقد أقر بعض الباحثين بعض المبادئ لتحقيق تأثير قوى لوسائل الإعلام:

- التكرار: تكرار عرض وتقديم الرسائل من مدة زمنية محددة.
- التركيز على شريحة محددة من الجمهور المستهدف.
- تحديد الأهداف الاتصالية بعناية كي يقوم المرسل بانتاج رسائل تحقق هذه الأهداف.

اليزابث نويل (1973) من الباحثات التي وضعت بعض المبادئ ، فرأت ان لوسائل الإعلام تأثيرات قوية على الرأي العام والمجتمع وتم التقليل من شأنها خلال الخمسينات والستينات وقد حددت ثلاث عوامل تقوي من تأثير وسائل الإعلام.

الشمولية لوسائل الإعلام: أي حصار وسائل الإعلام المختلفة للإنسان من كل مكان. لتسطير على بيئة معلوماته ويجد من الصعب الهروب منها.

فاعلية رسائل الإعلام بتكرارها وبالتالي تراكمها مما يقوي تأثيرها على الناس بمرور الزمن.

الانسجام بين القائمين بالاتصال مع مؤسساتهم وبوسائلهم المختلفة بما يقلل الفرص أمام الجمهور من الإدراك الانتقائي. أو ادراك تصوراتهم من تصورات عديدة (التكامل بين الوسائل).

ورأت اليزابث نويل أن هذه العوامل تعمل على الحد من الإدراك الانتقائي للمتلقي. وبالتالي من نظرية التأثير المحدود التي لم تأخذ بهذه العوامل (قوة تأثير وسائل الاتصال تأتي من العملية الانتقائية أو الوسيطة) أي أن وسائل الاتصال تصبح عاملاً مساعداً في التأثير وليست السبب الوحيد فيه).

إن الإعلام الذي يسعى للنجاح يجب ان يخطط جيداً لرسالته بحيث يعرف من يخاطب؟ ومتى يخاطب؟ وكيف يخاطب؟ وماذا تقول رسالته ؟ وإلى ماذا تهدف ؟ وما هي المعوقات التي يمكن ان تواجه توصيل الرسالة واستقبالها؟

دراسة بعض النماذج للتأثير القوي لوسائل الإعلام

اولاً: نموذج ليرنر: اجتياز المجتمع التقليدي (تحديث انماط الحياة)

يقوم على الأخذ بالمنهج الغربي (الدول المتقدمة) في قيام وسائل الإعلام بالتنمية في المجتمعات النامية بالعالم بغض النظر عن العرق واللون والعقيدة في هذه المجتمعات (تنمية سياسية واجتماعية اقتصادية) وقدمه ليرنر في الخمسينيات ويتمثل نموذجه بالعناصر الثلاث التالية:

1. **التقمص أو الشخصية المتحركة (التوحد بالآخرين):**

حيث يرى ان الإنسان المتحرك ذو مقدرة على التوحد بالآخرين لإكسابهم أشياء جديدة وهذا التوحد يتم عن طريق الإسقاط والادماج ، حيث يشمل الإسقاط هذا التوحد باستخدام صفات مفضلة للشخص المستهدف (المتلقي) وموجودة عند الآخرين ويأخذ المتلقي هذه الصفات من الآخرين ويقوم بإسقاطها على ذاته. بينما يوسع الإدماج التوحيد بالآخرين بأن يمسك الشخص بصفات محببة عند الآخرين ، تمثلاً بأن يكون مثلهم وأطلق ليرنر رمز التقمص على هذين الآليتين حيث يقودان إلى تسهيل دور وسائل الإعلام في تأثيرها على الآخرين.

2. **وسائل الإعلام كمضخم لتحريك النـــاس**

حيث يرى ليرنر أن لوسائل الإعلام دور كبير في التأثير على الأفراد وعلى تحريكهم وتعبئتهم نفسياً. ذلك ان التقمص يتصاعد في العالم أكثر من أي وقت مضى وتقوم وسائل الإعلام في صنع هذا التصاعد.

3. **نظام التحديث**

حيث يرى ليرنر آن المنهج الغربي في تحديث المجتمعات يقوم على أربع مراحل:

التحضر ← التعليم ← المشاركة الإعلامية ← المشاركة السياسية ←

ويرى أن كل مرحلة تؤدي إلى المرحلة التالية لها بصورة آلية.

إن السلبيات الواضحة في نظرية ليرنر هي اعتبار النموذج الغربي (أوروبا وأمريكا) نموذج قابل للتكرار في كافة شعوب العالم دون الأخذ في الاعتبار الثقافة والهوية الخاصة لكل مجتمع والتي تفرض نمطاً خاصاً به.

ثانياً: النموذج الفني – التاريخي (وسائل الاتصال كامتداد للحواس):

نظرية مارشال مكلوهان في الستينيات من القرن العشرين الذي أطلق مصطلح القرية الكونية Global Village ، ويعني قيام وسائل الاتصال الحديثة بكسر الحواجز بين شعوب العالم لتصبح الكرة الأرضية قرية صغيرة، النظرة تعكس تجارب البشر مع وسائل الاتصال وعبر التاريخ وتأثير هذه التجارب في المجتمع وثقافته.

فالاعتماد على الاتصال الشفوي الذي يسيطر على حاسة السمع. إلى أن تم اختراع الطباعة فظهرت الصحافة المطبوعة والكتاب كامتداد لحاسة البصر.

فتحولت الأصوات إلى حروف وكان لها أثر في انتشار التعليم وتقليص الأمية. وأصبحت حاسة البصر حاسة مسيطرة في حصول الناس على المعلومات، وساهم الكتاب في التعليم العام بالمجتمعات وتشكيل الثقافة وانتشار المعلومات.

كما أثرت وسائل أخرى على المجتمعات البشرية كالترانزستور الذي أوجد تصورات جديدة للبشر في أماكن نائية والتلفزيون الذي أثر على أبعاد الشعور وأنماط الإدراك.

وتقوم نظرية مكلوهان على عدة فرضيات:

- الوسيلة هي الرسالة.
- تقسيم وسائل الاتصال إلى ساخنة وباردة.
- الوسائل الاتصالية امتداد للواقع الإنساني باستخدام الحواس.
- الوسيلة هي الرسالة: حيث يرى ان الوسيلة هي التي تتحكم وتؤثر في الناس بغض النظر عن مضمونها فما يغير حياة الناس في عصر ما هي الوسائل

الموجودة في هذا العصر وليس مضمونها، واعتبر أن مضمون أي وسيلة هو وسيلة أخرى.

1. الرسالة :هي الوسيلـة

الكلمة المكتوبة: هي مضمون المطبوعات

والمطبوعات :هي مضمون التلغراف والفاكس

والكلام :هو مضمون عملية التفكير

وقد أعطى أمثلة لذلك فالسكة الحديد (وسيلة) لم تدخل الحركة أو النقل أو خطوط الطرق على المجتمع الإنساني ولكنها خلقت مدنا جديدة وأساليب جديدة للعمل وذلك في أي مكن وجدت فيه. فالتقدم التكنولوجي ووسائط نقل المعلومات أثر على السلوك البشري وخلق بيئة إنسانية جديدة بغض النظر عن مضمون هذه المعلومات.

وأيضاً التلفزيون أوجد بيئة جديدة تجعل من الصعب التكيف مع البيئة التربوية القديمة

وفي مثال آخر يشير إلى أن الحركة الميكانيكية والتتابع في ماكينات عرض الأفلام لم تكن واضحة إلا بمشاهدة الفيلم على الشاشة وظهور السينما.

إلا ان هناك تحفظا على ذلك وهو ان الوسيلة وإن كانت مرتبطة بمرحلة حضارية إلا ان استخدامها لم يكن بسبب أنها رسالة بل نستخدمها لأنها تنقل إلينا رسالة ذات مضمون نرغبه وتنقلها بطريقة قد تكون أكثر تشويقاً وراحة من غيرها.

2. الوسائل الاتصالية الساخنة والباردة:

فرضية مثيرة للجدل ، تقسيمه لوسائل الاتصال إلى نوعين:

أ. الوسائل الساخنة مثل الراديو والسينما والفوتوغرافيا لها وضوح عالي وتفصيلات كثيرة فلا تترك الكثير للمتلقي كي يكملها فهي تتطلب مشاركة ضئيلة منه.

ب. الوسائل الباردة مثل الهاتف والتلفزيون والرسوم المتحركة لها وضوح منخفض حيث تقدم معلومات قليلة تتطلب من المتلقي قدراً عالياً من المشاركة وإكمال الكثير. وهذه المشاركة تخلق استغراقاً صحيحاً.

ويرى أن البلدان المتخلفة باردة لاستخدامها الوسائل الباردة أما البلدان الغربية فهي ساخنة لاستخدامها وسائل ساخنة فساكن المدينة نشط ساخن أما القروي الساذج فبارد.

ويرى ان آثار الوسيلة الساخنة تختلف حسب استخدامها في حضارة ساخنة أو حضارة باردة ، فوسيلة الراديو الساخنة في حضارات باردة لم تمثل ترفيها بينما يمثل ترفيها في أوروبا وأمريكا.

3. **وسائل الاتصال امتداد لحواس الإنسان:**

فالكتاب أو الصحافة امتداد لحاسة البصر (العين) وحققت تأثيراً اجتماعياً في انتشار التعليم وتقليل الأمية وظهور القومية. والملابس امتداد للجلد باعتباره وسيلة للتحكم في الحرارة ووسيلة لتحديد الذات اجتماعياً، ويعتبر المسكن كذلك امتدادا للنظام الضابط لحرارة الجسم وهو إذن جلد أو ثوب جماعي فيعتبر الملبس والمسكن وسيلتين من وسائل الاتصال أي يشكلان ويعدلان نماذج وأنماط الجماعات البشرية.

ثالثاً: نموذج الاعتماد على وسائل الإعلام Dependency Model

قدم في السبعينيات من القرن العشرين بال روشكن ودي فايور نموذجا يؤكد أهمية الاعتماد على وسائل الإعلام ، وقد جاء تعويضاً عن الفراغ الذي خلقه نموذج الاستعمال والاشباع في نظرية التأثير المعتدل ، ذلك النموذج الذي أهمل تأثير وسائل الإعلام على المتلقي وركز على أسباب استعمال المتلقي لهذه الوسائل لحاجة يستشعرها ويتوقع ان تحقق له إرضاء هذه الحاجة. أكثر من كونها عامل تأثير عليه مثل (الحاجة إلى الاسترخاء، إلى الترفيه، إلى قضاء وقت فراغ مع الآخرين..).

ويقترحان علاقة اندماجية بين الجمهور ووسائل الاتصال والنظام الاجتماعي ككل، أي يفترض علاقة تفاعل بين وسائل الإعلام والجمهور والمجتمع (التغيرات الاجتماعية).

أي أن وسائل الإعلام ستؤثر في الناس للدرجة التي يعتمدون فيها على معظم معلوماتهم من تلك الرسائل.

فهي تعتبر النظام الأفضل لجمع ونشر المعلومات مما يساهم في حل مشكلات الحياة والتهديدات التي تواجه الناس في حياتهم اليومية في هذا العالم المادي من أزمات في مجالات اقتصادية واضطرابات سياسية وصراعات علنية في الحروب وكوارث طبيعية وخلافه. . حيث يتجه الناس إلى وسائل الإعلام ويعتمدون عليها لكي يعرفوا ماذا يجري وماذا يحدث وما يمكن ان يفعلوه لتقليل التهديدات التي تواجههم.

روى نقدية لنظريات تأثير وسائل الإعلام

بعد تقديم نظريات ونماذج تأثير وسائل الإعلام يمكن الوقوف على بعض الرؤى النقدية لها نوضح أهمها في النقاط التالية :

- الباحثون قد جاءوا إلى الحقل الإعلامي من تخصصات مختلفة مثل: علم السياسة والاجتماع وعلم النفس واللغة والإدارة. فانعكست خبراتهم في هذه التخصصات على الزوايا التي ينظرون منها إلى الظواهر الاتصالية المختلفة.
- إجراء هذه النظريات في مجتمعات غربية، وأجراها باحثون غربيون في مجتمعات غربية وبذا ليس بالإمكان ان نسحب نتائجهم على مناطق أخرى أو غريبة عنهم. أو نعمم ما استخلصوه على كافة البيئات الأخرى المغايرة. وخاصة نموذج انتشار المبتكرات ونموذج ليرن لاجتياز المجتمع التقليدي ونموذج مكلوهان.
- ارتباط عملية الاتصال بخصائص المجتمع الذي تتم فيه حيث اعتبارات (شخصية، ثقافية، اقتصادية، سياسية، قيادية..) . لذا فإن فاعلية وسائل الاتصال تنبع من الأخذ بهذه الاعتبارات .
- تقليل مكلوهان من أهمية مضمون الوسيلة حينما قال بأن الوسيلة هي الرسالة فإن ذلك لن يصمد طويلا حتى وإن ربطها هو بمرحلة حضارية أو تطور حضاري . ذلك لأن استخدام الوسيلة لم يكن بسبب أنها الرسالة فنحن نستخدمها لأنها تنقل إلينا رسالة ذات مضمون نرغبه . وتنقلها بطريقة مشوقة

أو أكثر تشويقاً من غيرها وبالتالي فاختلاف الوسائل ويتبعه اختلاف الرسائل فيما تنقله . فما تنقله الجريدة يختلف عما تنقله وسيلة أخرى كالإذاعة أو التلفزيون أي إن طبيعة الوسيلة تترك ظلالها على المضمون، وهكذا فإن الرسالة تتلون بلون وسيلتها . فمثلاً قراءة تقرير عن مباراة رياضية في جريدة، يختلف عن وصفه في التلفزيون ويختلف عن معايشته بالمشاهدة الطبيعية من الملعب . وهي وسائل اتصالية مختلفة تنقل رسالة واحدة. ومن هذه الزاوية قد نتفق مع مكلوهان إلى الحد الذي فيه يجعلنا نعتبر ان المضمون هو الأساس وليس الوسيلة.

- إن التأثير الأكبر ليس في برودة الوسيلة أو سخونتها. كما سبق ان اقترح مكلوهان. إنما يرتبط التأثير بمضمون الرسالة التي تنقلها الوسيلة. فتأثير التلفزيون في المجتمعات النامية مثل المجتمع العربي أكثر من تأثير الراديو الذي قل دوره ليصبح وسيلة ترفيهية بالدرجة الأولى. وهذا لا ينقص من التغيير الكبير الذي أحدثه الراديو في المجتمعات العربية بزيادة الوعي السياسي والقومي في الخمسينيات والستينيات وقبل انتشار التلفزيون.

وأخيراً فإن هذه النظريات هي نتائج لأبحاث وتجارب اجريت على أناس مختلفين وفي ظروف مختلفة ولا يمكننا ان نفصل زمنيا ولا جغرافيا بين النظريات السابقة. إن كثيراً من النظريات كانت تولد في حضن الأخرى أو تتعايش معها. ويظل بعد كل هذا أن هذه النظريات هي إضاءات على طريق فهم أفضل لعملية الاتصال وما تحمله من تأثير على البشر.

نظرية ترتيب الأولويات (الأجندة)

إن أية وسيلة إعلامية مهما كانت لابد لها من خطة وإستراتيجية وأهداف مبنية على أساسها ، ولا يمكن لوسيلة إعلامية أن تنجح دون وضع هذه الخطة التي من خلالها تصنف كل الموضوعات والقضايا بحسب الأهمية والأولوية . ومن هنا تأتي هذه الفكرة.

تنبثق فكرة ترتيب الأولويات من خلال وجود علاقة بين طريقة عرض وسائل الإعلام للموضوعات المختلفة وبين ترتيب الموضوعات بحسب أهميتها بالنسبة للجماهير، فتقوم وسائل الإعلام بالتركيز والاهتمام بالقضايا التي تتوقع ان تكون من . (ذات الاهتمام الجماهيرية) إسماعيل، 2003 ، بمعنى آخر إن وسائل الإعلام تلفت النظر إلى ما هو مهم بالنسبة إليها لتضعه ضمن الدرجة ذاتها بالنسبة للجماهير، بحيث يتم التركيز على قضايا دون أخرى، وأن تغطية هذه .القضايا ما هو إلا الدليل على أهميتها (الحضيف، 1998) فتسليط الضوء على أحداث أو شخصيات معينة والعمل على تكرارها يساهم في جعلها ضمن خانات الأهمية لدى الجمهور ، وبالتالي يبدأ هذا الجمهور بتبني هذه الأحداث والشخصيات ويرتبها بحسب الترتيب والانتقاء الذي قامت به وسائل الإعلام وفقا لنظرية ترتيب الأولويات أو ما يسمى بالأجندة ، ما يؤدي إلى أن يساهم الجمهور في تفاعله مع هذه الأحداث والقضايا والموضوعات المطروحة. (الحديدي، 2006).

وتختلف نظرية وضع الأجندة فيما بين الدول الديمقراطية والدول غير الديمقراطية، ففي الدول الديمقراطية تهتم وسائل الإعلام بمداخلات الجماهير وآرائهم من أجل وضع السياسات وصناعة القرار في شتى المناحي والاتجاهات بينما في الدول غير الديمقراطية فإن نظرية ترتيب الأجندة لا تكون جزءا من خطة سياسية هدفها إحكام القبضة على الرأي العام ولفت انتباهه إلى قضايا معينة دون أخرى من أجل خدمة مصالح هذه الدول وإبعاد الأفكار التي لا ترغب تلك الدول باطلاع مواطنيها عليها) . حماده ، 2008 وتعد نظرية وضع الأولويات إحدى نظريات دراسة الديمقراطية في مجتمع معين في الوقت الحاضر فأساس الديمقراطية هو أن تستجيب الحكومات لرغبات الرأي العام ،بينما يقوم الإعلام بدور الوسيط في شرح هذه الرغبات وتفسيرها ، مامن شأنه أن يعمق مفهوم ديمقراطية الإعلام وأن توجد علاقه مباشرة بين الرأي العام والسياسات العامة، بحيث يسمح الإعلام بالكشف عن القضايا المهمة ذات الأولوية ويقوم بترتيبها حسب درجة أولويتها وبعد ذلك معالجتها بنوع من الإنسجام بين رؤية الإعلام من جهة ورؤية الجمهور للقضية من جهة أخرى .(حماده ، 2008). والإعلاميون يؤدون دوراً بارزاً في التأثير على الجماهير بحيث يقومون باختيار

الأخبار والبرامج الإعلامية وعرضها بحسب أولوياتها وهذه الأولويات بالطبع تقوم المؤسسات الإعلامية بوضعها وافتراض أنها مهمة أو غير مهمة للجماهير وبذلك تكون).الوسيلة الإعلامية مؤثراً في التكوين الفكري للجماهير) .أبو أصبع ، 2006 ، وبالنسبة لوسائل الإعلام فمن السهل عليها أن تقوم بدورها في ترتيب الأجندة عن طريق انتقاء الموضوعات والقضايا واستخدام مفردات ومصطلحات مناسبة للنشر مع التكرار المستمر الذي يؤدي إلى تراكم المعلومات ولفت الأنظار نحو المواضيع والقضايا المثارة.

ويشترك في ذلك حارس البوابة الذي يؤدي كل هذه الأدوار بحسب السياسة الإعلامية التي يعمل خلالها ، أضف إلى ذلك الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تحاصره من كل جانب(عبد المجيد، 1997) ومن خلال هذه النظرية فإن الباحث يقوم بدراسة توجهات المقال الصحفي في الصحافة المحلية اتجاه موضوعات التنمية السياسية لمعرفة ترتيبها حسب الأجندة العامة للصحافة في البلد بالنسبة للموضوعات الأخرى وهل فعلاً تضع الصحافة المحلية من خلال مقالاتها المختلفة موضوع التنمية السياسية ضمن أجندتها ؟.

نظرية حارس البوابة الإعلامية

يطلق هذا المصطلح على الشخص الذي يقف على البوابة الإعلامية بين الوسيلة الإعلامية وبين الجماهير ويقوم بالتدقيق على المواد الإعلامية وبالتالي يمنع ما يشاء من المعلومات من الدخول أو الخروج من خلال تحديد ما يجب أن يشاهد أو يقرأ، فيحجب عنهم الرسائل الإعلامية بغض النظر إن كانوا بحاجة إليها أولا ، متأثراً بالاعتبارات الشخصية والثقافية والاجتماعية (الحضيف، 1998).

يعود الفضل بالتعريف بنظرية حارس البوابة لعالم النفس الأمريكي (كورت لوين) الذي استطاع تطور هذه النظرية باعتبار أن دراساته من أهم الدراسات المنهجية لنظرية حارس البوابة . فقد رأى) كورت لوين (بأن المادة الإعلامية تمر بمراحل أو نقاط طويلة قبل أن تصل إلى الجمهور وخلال هذه المراحل أو النقاط أو التي يسميها البوابات يقرر ما يمكن أن يدخل ومالا يمكنه ذلك، وفي حال كانت هذه المواد الإعلامية

طويلة المراحل ازدادت سلطة الفرد أو الأفراد على هذه المواد بحيث يسمحون لأنفسهم بأن يقتطعوا أو يضيفوا التعديلات التي يرونها مناسبة على المادة الإعلامية ، وهؤلاء الأفراد يطلق عليهم لقب (حراس البوابة الإعلامية) .رشتي، ١٩٧٨ ، فالقائم بالاتصال يقف حيراناً أمام التعليمات والتصريحات الواضحة والمبهمة على حد سواء، خاصة في دول العالم الثالث التي تعاني من غموض بالمعلومات وعدم التحديد للمفاهيم العامة .إضافة إلى عدم الوضوح بين السياسات الإعلامية والتعليمات المقيدة والناظمة للإعلام.

وكل هذا من شأنه أن يرتب حجماً هائلاً من الضغوط على كاهل القائم بالاتصال الأمر الذي يضطره إلى التدخل في سير المعلومات ووضع نقاط التفتيش على هذه المعلومات من مصدرها الأول وحتى مستقرها الأخير نحو المتلقي وذلك في سبيل القيام بمهمة حارس البوابة وبغية السيطرة على حركة المحتوى الإعلامي والتحكم بما يتلقى الجمهور من (معلومات) عبدالحميد، 1997 ، والحقيقة أن حراس البوابة الإعلامية ليسوا فقط الصحفيين الذين يقومون بنقل الأخبار وإنما هم مصادر تلك الأخبار الذين يزودون الصحفيين بها، فمثلاً إذا حدث حادث ما في إحدى المدن وكان أول من لاحظه أحد الأفراد فإن الفرد وبحسب طبيعته وفكره يلاحظ من خلال الحدث أشياء دون أشياء ويتحدث عن أمور ويهمل أموراً أخرى وبذلك يعد هذا الفرد (أول حراس البوابة).رشتي، 1978 ، ومن ثم يأتي دور الحارس الثاني وهو المخبر الصحفي، حيث ينقل الأخبار من خلال الفرد السابق نفسه كشاهد عيان ثم يقوم المخبر أو المراسل الصحفي بانتقاء حقائق وإهمال أخرى ويقرر الأشياء التي تستحق أن تكتب والتي لا تستحق أن تكتب ، ثم يقوم بتسليم الخبر إلى الوكالة والتي تمثل حارس البوابة الثالث ، من خلال اتخاذها لذات التدابير بحيث يقوم أحد محرري الأخبار في الوكالة باختصار الخبر أو إضافة كلمات إليه مع استبعاد أو استبقاء ما يراه مناسبا ثم يرسلها إلى الصحف وهناك ينتظر حارس البوابة آخر هذه الخبر ليمارس بدوره سلطته عليه وهكذا فإن كل أولئك الذين قاموا بنقل الخبر عبارة عن حراس بوابة يقف كل منهم على نقطة أو مرحلة من مراحل الخبر (رشتي، 1978.)

وهناك أيضا ضغوطات مثل القوانين والسياسة الإعلامية للمؤسسة والضغوطات الزمنية المتمثلة بحجم الوقت وضرورة إنجاز العمل المحدد في الوقت المحدد ، وهناك أيضا ضغوط ذاتية مرتبطة بسياسة الإعلامي وثقافته وبسيكولوجيته، وأخيرا فإن هناك ضغوطاً جماهيرية لحو الإعلامي ولحو وسائل الإعلام المختلفة).المرجع السابق، وتجدر الإشارة إلى وجود تأثير متبادل بين ما يهم الجمهور من جهة وبين ما يهم وسائل الإعلام من جهة أخرى ، ومن شأن نظرية ترتيب الأولويات أن تتوافق مع نظرية حارس البوابة في هذا الموضوع فحراس البوابة الإعلامية يعلمون مسبقا اهتمامات الجمهور) وبالتالي يقومون بوضع أجندة وسائل الإعلام بناء عليه).حمادة، 2008 ، ويمكن الاستفادة من هذه النظرية لمعرفة الدور الذي يقوم به حارس البوابة في الصحافة الأردنية وهل يمارس الكاتب الصحفي أثناء كتابة المقالات على نفسه دور حارس البوابة أم هل يمارس معه رئيس التحرير والمسؤولون في الصحف هذه المهمة.

الفصل الثاني

نشأة الإعلام وتطوره

الإعلام او الأخبار
الإعلام والوعي السياسي
الاعلام وحرية التعبير
حرية الصحافة والإعلام
نظرة مفاهيمية عن الاعلام
اهمية الاعلام
دور متميز للاعلام
الاعلام وطريق المعلومات السريع
الاتصالات الشبكية
الثورة الاتصالية والتغيرات التي حدثت للمجتمعات
الحق في الإعلام
التكنولوجيا وهيمنة الإعلام
قوة وسائل الإعلام
الإعلام الخارجي لدول العالم الثالث
الإعلام وخدمة المجتمع

الفصل الثاني

نشأة الإعلام وتطوره

كانت بداية الاتصال الإنساني مع بدء الحياة على الأرض، ومع وجود علاقة فطرية بين الإنسان وبين كافة الكائنات عليها، وكان الاتصال بينهما سالبا دون وعي، ودون رغبة وإرادة الإنسان،ومن ثم تطورت وسائل الاتصال بالنسبة للإنسان باكتشافه النار، حيث كانت النار تجمع الناس حول أمسيات مثيرة ممتعة بينهم، وبذلك فتحت في تاريخ العلاقات الإنسانية، أساليب جديدة بالاتصال وتبادل الحوار، واستخدام لغة الكلام بدل الإشارات والرموز(اليونسكو، 1981).

وقد سعى الإنسان باستمرار إلى تطوير وسائل الاتصال لديه فبعدما اخترع البابليون والصينيون الدولاب والذي كان ثورة مهمة في تاريخ الاتصال، انتقل إلى اختراع المراكب الشراعية واختراعات أخرى يسرت سبل اتصال بلدان العالم المختلفة بعضها من خلال تبادلها المعلومات والثقافات والأفكار،وكان الحمام الزاجل وسيلة سريعة نسبيا مُستَخْدماً في نقله معلومات قبل أن يخترع الألماني "يوهان غوتنبرغ" المطبعة عام (1740) حيث اعتبر هذا الاختراع آنذاك ثورة في الاتصال أدت إلى نشر العلم والمعرفة بأسرع مدة زمنية، وتوالت الاختراعات وصولا إلى أول مطبعة عام (1814م) والتي تعمل بالبخار ثم "التلغراف" والذي طور ليصبح جهاز "تيلير نيتر" والذي استعمل كوسيلة نقل معلومات استخدمته وكالات الأنباء الأوروبية في نقلها للأحداث، حتى أصبح الناس يتابعون مجريات الأحداث في نفس اليوم وليست بعد أيام أو أسابيع كما كان يحدث ذلك سابقا.

ومن ثم اخترع الهاتف واستخدم في ممارسة العمل الصحفي وصولا إلى اختراع التلفزيون المرئي، والذي اعتبر نقلة نوعية في عالم الاتصال الجماهيري(الديك، 1993) حيث بدأ الإعلام المرئي مع بداية عصر السينما في مطلع القرن العشرين، وبدأت معه

مرحلة السمعيات والبصريات، وقد ساهم اختراع جهاز "البنلوغراف" عام 1925 في سرعة نشر الصورة وبثها عبر مسافات بعيدة، وفي عشرينيات القرن العشرين، اخترعت الإذاعة المسموعة، وكان في اختراعها صدى واسعا بين الناس، وقد برز دور الإذاعة الأهم أبان الحرب العالمية الثانية، وخلال الحرب الباردة بين المعسكرين الشرقي والغربي، وفي الاربعينيات من القرن العشرين طغى ظهور التلفاز على دور الإذاعة المسموعة والصحافة المكتوبة، وفي هذا العصر وعصر الأقمار الإصطناعية والفضائية يكاد التلفاز يلغي دور الإذاعة المسموعة بالكامل، وتكاد "الانترنت" تلغي دور الصحافة الورقية المكتوبة (الحوسني، 2004) .

الإعلام أو الأخبار

وتعتبر هذه الوظيفة هي التي نشأت من اجلها الصحف، وتطورت حيث كانت الصحف تهتم بداية بأخبار الحروب والموانئ والحركة التجارية وإعلام الناس بها، وتمثل هذه الوظيفة أساس لكل الوظائف التالية، حيث يعتبر الخبر المادة الخام التي تتم من خلال بناء الشرح والتفسير والتعليق.

وتتمثل هذه الوظيفة في مراقبة البيئة والكشف عن الأخطار المحيطة بها ومواجهتها، وبواسطة هذه الوظيفة يزود الناس بالأخبار الصحيحة والمعلومات السليمة التي تساعدهم على تكوين رأي عام صائب، بحيث يعتبر هذا الرأي تعبيرا عن عقلية الجماهير (أمام، 1975). وتنتقل هذه المعلومات وهذه الأخبار والمعرفة بواسطة شبكات متنوعة ومتعددة

الإعلام والوعي السياسي

لاشك في ان التغيرات العالمية الراهنة والتي شهدها المجتمع الانساني من التسعينات من القرن العشرين بما تشمله من تسييس العالم وترابط اجزائه، وتعقد مشكلاته وقضاياه، جعلت من قضية الوعي السياسي ودور الفرد في المجال السياسي واحد من اهم القضايا التي ينبغي على الفكر السياسي والاجتماعي الاهتمام بها، خاصة وأن هناك من يتحدث عن وعي كوني وثقافة كونية في اطار الثورة التكنولوجية المعاصرة بما يعني اتساع دائرة الوعي السياسي اللازم، لتفاعل الفرد مع المتغيرات

السياسية الراهنة، حيث لم يعد الوعي السياسي قاصرا على مجرد معرفة الفرد لقضايا مجتمعه ومشاركته في الانشطة السياسية داخل مجتمعه بل امتد لتشمل ضرورة وعيه بما يجري حوله من احداث ووقائع على المستوى العالمي، والتي اصبحت لها اثرها المباشر على حياته (عبدربه، 2002). كما ان درجة الوعي العالية لدى الأفراد في المجتمع ذكورا كانوا أم إناثا تقوم بدور مهم في إنجاح العمليات الإنمائية وفق الخطط المحددة لها، فكلما كان الفرد في المجتمع أكثر وعيا بقدراته وإمكانياته كان أكثر إسهاما وعطاءً في مختلف المجالات بما فيها المجالات السياسية، فوعي المواطن في المجالات السياسية مثلا تجعله أكثر الماما ووعيا بتأثير الحكومة والنظام السياسي عليه، وتجعله أكثر ميلا لمتابعة الأحداث والقضايا السياسية وأكثر اهتمام بها، وبالتالي أكثر فعالية وايجابية في صنع القرار وفي خدمة مجتمعه وتطويره أو تغييره (الخميسي، 2000).

ولا بد أن يتشكل هذا الوعي في إطار تنظيمي سليم من خلال تولي المؤسسات الاجتماعية الدور الأكبر في بلورتها لهذا الوعي وصقله بالصورة المثلى التي من شانها أن تشكل دافعا قويا إلى الانجاز، والى الاعتماد على الذات في إيجاد نهضة قومية وسياسية ناجحة على أسس علمية ثابتة، ولعل المؤسسات الإعلامية والتربوية تعتبر من أهم المؤسسات الاجتماعية التي تشكل ركيزة أساسية وقاعدة صلبة ينطلق منها وعي الفرد بذاته وبواقعه الاجتماعي والسياسي، وبالعوامل المؤدية إلى تقدم مجتمعه وتنميته فيسعى بذلك إلى تحقيق أهدافه المنشودة (الموسوي، 1990) .

الاعلام وحرية التعبير

تعتبر وسائل الإعلام في الحقيقة مرآة تعكس تنوع الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية ، والإعلام في الدول الديمقراطية أوسع مجالاً للحريات بتعدد مصادره ومؤسساته .أما في الدول الشمولية فهو أحد أجهزة الدولة الذي يوجه بحسب قناعات . وتوجهات الحزب الحاكم والمتتبع للإعلام والتنمية السياسية يرى أن الإثنين يكملان بعضهما بعضاً فلا يمكن تحقيق تنمية سياسية حقيقية في ضوء غياب الإعلام ، ذلك أن الإعلام هو الوسيلة الأسهل لتوصيل الأفكار والقناعات إلى المواطنين ، وبالمقابل أيضا لا يمكن أن يتحقق الإعلام الهادف من دون تنمية سياسية تدفع إلى معرفة الحقوق

والواجبات وتسعى دائما على خط واحد هي ووسائل الإعلام المختلفة إلى خدمة الوطن والإنسان في شتى الميادين.

ان كفالة حرية التعبير هي أصل في النظام الديمقراطي ، كما أن تنظيمها لا مناص منه في الدولة القانونية، إلا أن هذا التنظيم يجب الا يكون سبباً في تقييدها بما يعوق ممارستها أو تعطيل مضمونها. والتفرقة بين كفالة حرية التعبير والحريات الأخرى التي كفل الدستور والقانون وحمايتها تعتبر من أدق المسائل وأكثرها إثارة وبروزاً فكفالة الدستور لحرية التعبير تنحسر إذا فقدت هذه الحرية قيمتها الاجتماعية أو إذا اقترنت ممارستها بما يهدد حريات المواطنين. إن حرية الصحافة هي حق الفرد في التعبير عن آرائه وعقائده بواسطة المطبوعات بمختلف أشكالها من كتاب أو كراسة أو مجلة أو جريدة أو إعلان، دون خضوعها للإجازة أو الرقابة المسبقة، شريطة أن يتحمل مؤلفوها المسؤولية المدنية والجزائية وعلى امتداد التاريخ البشري كان مفهوم الحرية قضية لها قيمة عظمى في حياة الأفراد والجماعات على السواء وتزداد قيمة حينما تقترن بالصحافة وترتبط بها، وهذا يعود للمكانة التي تتبوؤها الصحافة كإحدى وسائل التعبير عن الرأي في المجتمع.

ولذلك بما انها ايضا مسؤولية فهي أساس جميع الحريات العامة الأخرى ، وانتهاكها هو انتهاك لجميع الحريات الاخرى وهي ايضا المحفز لها ، فحرية الصحافة هي الداعم لنيل الاستقلال من الاحتلال او الانتداب ، وهي الأساس لحرية تكوين الأحزاب والجمعيات ، وهي المطالب الجهوري بحرية الاجتماع ، وهي أهم الوسائل لحرية التعبير حيث تتقدم على وسائل الإعلام الأخرى ، وهي الداعي لحرية الأفراد والجماعة ، وهي أساس النظم الديمقراطية التي يتمكن فيها الشعب من انتخاب ممثليه بحرية في مجالسه النيابية ، بعد ان تكون قد ساهمت في تكوين الرأي العام وتهذيبه ورفع مستواه السياسي والثقافي والمعنوي وفي مراقبة تصرفات السلطة ايا كانت وتحديد اخطائها وتقوية عناصرها الايجابية ان جميع الحريات التي تقررها النظم الدستورية لن تكون ذا فائدة للمجتمع ان لم تتضمن حرية للصحافة يتمتع بها الناس كافة لانها الضمان الوحيد للحقوق العامة والحقوق الشخصية. كما وإن حرية الصحافة هي الأساس في مطالبة الأنظمة الاستبدادية لمنح الحريات المتعددة الأخرى

للشعب وكسر جبروتها وتحطيم تعنتها أن حرية الكتابة وحرية القول هما الدعامتان اللتان ترتكز عليهما المدنية الصحيحة فاذا مست احداهما بشيء خيف على المدينة الزوال وأصيب العدل في أكبر أركانه. فالصحافة وحدها هي التي تكشف الغطاء عن الحقيقة .. والصحافة وحدها هي التي تخرق الحجب وترشد كل انسان الى واجبه ترشد النائب في مقعده والحاكم في منصبه والافراد في اعمالهم. ولقد ظل موضوع حرية الصحافة من أهم القضايا الإعلامية ، حيث جلبت انتباه واهتمام المتخصصين في مجال الإعلام والاجتماع والسياسة والقانون .

وقد نص الإعلان العالمي لحقوق الإنسان الذي أصدرته الجمعية العامة للأمم المتحدة في 10 ديسمبر 1948 في مادته التاسعة عشرة، على أن لكل شخص الحق في حرية الرأي والتعبير، ويشمل هذا الحق حرية إعتناق الآراء دون أي تدخل، واستقاء الأفكار والأنباء وتلقيها وإذاعتها بأية وسيلة كانت، دون تقيد بالحدود الجغرافية .

وتم التأكيد على هذه الحرية في المادة التاسعة عشرة من الاتفاقية الدولية للحقوق المدنية والسياسية التي أصدرتها الأمم المتحدة عام 1966، حيث نصت على أن لكل فرد الحق في حرية التعبير، وأن هذا الحق يشمل حرية البحث في المعلومات من أي نوع واستلامها ونقلها بغض النظر عن الحدود الإقليمية، وذلك إما شفاهة أو كتابة أو طباعة

وتعتبر وسائل الإعلام المختلفة ومنها المطبوعات ووسائل النشر، صورة من صور حرية التعبير. وقد ساعد التطور التكنولوجي لوسائل الإعلام على سهولة انتشار المعلومات بصورة فاعلة ، كما أن النشر لم يعد متوقفاً فقط على الأخبار والأنباء السياسية وإنما أصبح ممتداً لكل مناحي الحياة العامة والخاصة .

تحتل وسائل الإعلام مرتبه هامة في المجتمع وتخترق جميع مجالات الحياة اليومية بمختلف أنواعها تقريبا ، وتستحوذ على جزء كبير من أوقات فراغ الناس، ولو ان الأمر يختلف من مجتمع الى آخر والتباين فيما بين الأفراد وارد، لكن، على العموم، قضى الناس عددا معتبرا من الساعات أسبوعيا في مشاهدة التلفزيون، ومنهم من

وجد الوقت لاستعمال وسائل إعلامية اخرى مثل: الاذاعة والصحافة المكتوبة والسينما والمسرح والكتاب والانترنت.

فوسائل الاعلام لم تترك العديد من المؤسسات الاجتماعية على الحياد، والنقد والقلق اللذين تم التعبير عنهما بشان التلفزيون مثلا، كانا من قبل قد وجها الى السينما والرسوم المتحركة والصحافة الشعبية. وعليه فان الانشغال بتاثيرات وسائل الإعلام ظهر بصفه ملحه نتيجه اجندة عمومية بدلا من اجندة اكاديمية وببساطة تعتبر غير ملائمة لتعقد المسألة كما ركزت الحكومات والاحزاب السياسية على وسائل الإعلام كمصادر للتاثير القوى. وفى السنوات الاخيرة، ادركت المنظمات والاعمال اهمية وسائل الاعلام واعتبرتها القنوات الوحيدة للاشهار بدون منازع، ولكن اهمية وسائل الاعلام بالنسبة لهذة الجهات تكمن ايضا فى محتواها الافتتاحي.

وبالرغم من الاعتقاد السائد في قوة وسائل الإعلام وفعاليتها غير أن تأثيراتها ما زالت غير مفهومة بصفة دقيقة، وما زال الجدل قائماً بشأنها ولا توجد نظرية واحدة تفسر كل التأثيرات، وهذا ما يؤكده أحد الباحثين البارزين James Curran بقوله الإعتقاد بأن وسائل الإعلام هي أجهزة تأثير هامة هو صحيح على العموم، لكن الطرق التي تمارس بها وسائل الإعلام التأثير معقدة ومشروطة

أصبح لوسائل الاعلام في المجتمعات مكانة مرموقة، فقد كانت ولا تزال من أهم وسائل المعرفة في هذا العصر لتنوع مادتها وأسلوبها التوجيهي المؤثر الفعال، وهي الناطقة بلسان المجتمع والمعبرة عن رأيه وأمانيه وطموحاته .. وهذه الوسائل هي مرآة لما يحققه اي بلد من تقدم حضاري

حرية الصحافة والإعلام

تؤكد الدراسات الإعلامية على أن وسائل الإعلام تتصدر وسائل بناء الصور والمعاني لدى الأفراد، فهي المصدر المعلوماتيّ لكثير من الناس، كما أنها تقدم الصور والمعاني وربّما أدركها الفرد على أنها الحقائق نفسها، وبسبب قوة إمكانياتها وطاقاتها فإنّها تساعد على الفهم والإدراك، بالإضافة إلى أنها تنافس بقوة مصادر المعرفة الأخرى كل ذلك في ظلّ تزايد استخدامها على أنها وسائل للترفيه.

وتتزايد أسباب قبول ما تقدّمه وسائل الإعلام دون تمحيص وفقًا لمجموعة من العوامل (المراحل العمرية، المستوى التعليمي، الهروب من الواقع، ضعف الخبرة الشخصية.

وتتفق مجموعة من الفروض النظرية على أن تكوين الصور الذهنية وبناء المعاني من أهم وظائف وسائل الإعلام؛ ومن تلك النظريات: التفاعلية الرمزية، التعلم بالملاحظة، الغرس الثقافي، ترتيب الأولويات، تدعيم الصمت، الفجوة المعرفية، التسويق الاجتماعي.

أنَّ المضامين الإعلامية يمكن أن يكون لها تأثير في بناء الصور ورسمها أو إعادة صياغتها لدى الآخرين، ويمكن أن لا تكون مؤثرة، إلا أن العامل الذي أشارت مجموعةٌ من الدراسات إلى أهميته في تكوين الصورة الذهنية عن مجتمع لدى الآخرين؛ هو: النشر السلبي عن الذات، باعتباره مصدرًا للصور التي تحظى بالمصداقية وبالتالي الثقة لدى الآخرين.

ولو عدنا الى الخلف لوجدنا ان وسائل الاعلام لاسيما الصحافة (باعتبارها من اقدم هذه الوسائل)استطاعت بعد انطلاق الفلسفة الليبرالية في غرب أوروبا والولايات المتحدة القفز إلى مرحلة جديدة من مراحل الحرية الصحفية.

فقد آمنت الفلسفة الليبرالية بضرورة أن تتمتع وسائل الإعلام والصحافة بالحرية الكاملة وأن لا يتم احتكار جهة معينة حق تعريف المواطنين بالحقائق وأن من حق أي مواطن أو جماعة أن يؤسسوا ما شاؤوا من وسائل الإعلام المختلفة دون الاضطرار إلى موافقة أو تصريح من السلطة وبعيدا عن أي لون من ألوان الرقابة). أبو زيد، 2007 ، ومع أن الفلسفة الليبرالية استطاعت أن تحقق انتصارا في أوروبا على النظام السلطوي وتوفر الحرية للصحف هناك، إلا أن الصحافة العربية منذ نشأتها بقيت مكبلة بالقيود الحكومية التي فرضت سيطرتها على الصحف ووسائل الاعلام) حمادة، 2008 ، فقد كانت بدايات الصحافة العربية مرتبطة بالنظم الاستبدادية المطلقة وكان الحكام يمارسون سلطة الرقابة المسبقة إلى أن ظهرت في مصر صحافة متحررة أدت إلى كبح جماح الاستبداد على حرية الصحافة وانطلقت بذلك الصحف العربية نحو الحرية

وصولا إلى إصدار ميثاق الشرف الإعلامي العربي في تونس في الثاني من آب 1977 الذي أكد على ضرورة احترام حق التعبير للإعلام واعتبار حرية التعبير شرطا أساسيا للإعلام وأن مهمة الإعلام تتجلى بإظهار الحقيقة للمواطن العربي) الدليمي ، 2004 والإعلام الناجح لا يتحقق بمجرد وجود الديمقراطية فحسب وإنما يحتاج إلى رؤية واضحة واستراتيجية إعلامية محكمة ويحتاج أيضا إلى استخدام أدوات البحث العلمي كالاستقراء والتحليل لرفع القدرة الإعلامية على كشف المشاكل وإبداء الحلول اللازمة وتطويع التكنولوجيا الإعلامية بهدف الاستفادة من قاعدة المعلومات والتحليلات الإعلامية السابقة ووضعها ضمن الاستراتيجيات الإعلامية اللاحقة.

فإن الإعلام السليم لابد له لكي يتحقق من ارتباط مباشر بعملية التنمية السياسية بحيث تكفل الحرية الصحافة من جهة وتؤدي وسائل الإعلام دورها التنموي من جهة وتحترم الرأي العام من جهة أخرى ، ويجب أن تراعي الصحف من خلال المقالات فيها التركيز على التنمية السياسية وحث القراء على تبني كافة أشكال العمل السياسي وتوفير خطط وأجندة إعلامية سليمة لرفد المقالات السياسية التنموية بكافة متطلبات العمل الإعلامي فالتنمية السياسية هي إحدى العمليات التي تستهدف الرأي العام حتى يصبح هذا الرأي العام مثقفا سياسيا ، وقادرا على صناعة القرار والتغيير نحو المستقبل الأفضل ، وهذا بفضل وسائل الإعلام التي يمكن من خلالها مخاطبة الرأي العام وممارسة عملية التنمية السياسية ضمنه.

ولذلك فإن عملية التنمية السياسية لكي تصل إلى الرأي العام فإنها ترتبط ارتباطا مباشرا بوسائل الإعلام ، وأن الرأي العام لكي يحقق تنمية سياسية حقيقية فإنه يرتبط أيضا ارتباطا مباشرا بوسائل الإعلام ، ونتيجة ذلك إن وسائل الإعلام تعد حلقة الوصل الضرورية لأي عملية سياسية تنموية.

ولعله من المهم في هذا البحث الإشارة إلى موضوع الرأي العام كونه من المواضيع التي تزايد الاهتمام بها مؤخرا سواء على مستوى عملية التنمية السياسية أو على مستوى وسائل الإعلام.

فبالرغم من أن ظاهرة الرأي العام ليس لها حتى الآن نظرية خاصة أو عامة لتفسيرها إلا أنها تعد أحدى الظواهر السياسية الحضارية التي تعكس خصائص المجتمع السياسي بشكل حضاري وبوضوح بحسب طبيعة ذلك المجتمع (سميسم، 2002) فالرأي العام هو عبارة عن موقف جماعي تتخذه جماعة من الناس إزاء قضية معينة مثيرة للاهتمام من أجل توحيد الأفكار والآراء والأفعال حولها.

ويتصف الرأي العام بالعديد من الصفات أهمها الحركية والتقلب وعدم الثبات، فدراسة ظاهرة الرأي العام تعد من الدراسات التي تفرض على الباحثين عديداً من الصعوبات تستوجب منهم قدرة علي البناء المتكامل للظاهرة بحيث يتم ربط جزئيات الظاهرة بوحدة هيكلية محكمة ، ناهيك عن الصعوبة التي يواجهها أي باحث في حالة الأزمات وأوقات الأحداث الملتهبة إذ تحوي هذه الظاهرة على الكثير من الجزئيات التي تستوجب جمعها في نظام وحدة ظاهرة المعنى بحيث يتم من خلالها ربط النظام الفرعي بالنظام الكلي والبحث (عن العلاقات الارتباطية وربطها بالظواهر والمتغيرات المرجع السابق ، ص 22.

وترجع هذه الصعوبات إلى سببين رئيسيين ، الأول أن الرأي العام يتميز بالعفوية بحيث نلحظ ذلك في المظاهرات السلمية وغير السلمية وهذا بالطبع لا سمح بتحديد دقيق وواضح للاتجاهات المختلفة في المجتمع ، عكس المتغيرات التي تتضح فقط مع القياس العلمي .والسبب الثاني يعود إلى عدم وجود قياس علمي للرأي العام من شأنه أن يعطي مجالات لكل أنواع الادعاءات التي تحاول الاستئثار بالرأي العام وحشده لصالحها وخاصة في ظل التحكم بوسائل التعبير عن الرأي أو حتى لعدم موضوعيتها. ومن اللافت للانتباه أن الكثير من الدول تخشى قياس الرأي العام ولا ترحب به لأنها بذلك إنما تفتح على نفسها بابا صعب الإغلاق يؤشر بشكل مباشر ببنان اليد لمحو موقع الخلل في الأوضاع القائمة(حمادة ، 2008).

ومن الضروري العلم بأن هناك عوامل مهمة ترتبط بتشكيل الرأي العام مثل العوامل البيئية المباشرة كالدين والأسرة والقيم والعادات والتقاليد والأصدقاء والمدارس والجامعات بحيث تقوم كل مؤسسة من هذه المؤسسات بممارسة دور بارز في

تكوين شخصية الفرد الذي هو بالأساس جزء من الرأي العام، وهنالك جماعات المصالح وقادة الرأي حيث يمتلك هؤلاء القوة والقدرة على جذب انتباه الرأي العام نحو تبني المواقف والتعليق على القضايا المهمة في ضوء سعيهم لتحقيق المصلحة العامة والابتعاد عن المصالح الشخصية إضافة إلى دور وسائل الإعلام التي تعد المؤثر الأكبر في وضع الأجندة الإعلامية الموجهة إلى الرأي العام من خلال التركيز على قضايا دون أخرى بحيث تصبح القضية التي تهم وسائل الإعلام هي ذاتها القضية التي تهم الرأي العام(حمادة ، 2008).

ويظهر جليا لدى المتتبع لوسائل الإعلام قدرتها على جعل أي من المواضيع العامة في موقع الصدارة من اهتمامات الجمهور ، حيث تقوم هذه الوسائل بالتركيز على قضايا معينة وبالمقابل تقوم بصرف نظرها عن قضايا أخرى ، فالقائمون على هذه الوسائل يعملون على تشكيل الرأي العام حينما يقومون باختيار الموضوعات والبرامج والأخبار بحسب أجندتهم الإعلامية غير آبهين بحقيقة احتياجات الجمهور وبمعنى آخر فإن الوسائل الإعلامية لا تحكمها المهنية والعوامل الإنسانية دائما وإنما يحكمها نظام سياسي أو تجاري يحدد لها إستراتيجيتها الإعلامية ويرتب لها أجندتها مدعيا بأنه أعلم بمصلحة الرأي العام من أي كان.

نظرة مفاهيمية عن الاعلام

الإعلام في اللغة كما يرى (الشناوي، 2001)هو "الإطلاع على الشيء"، فيقال اعلمه بالخبر، أي أطلعه عليه، واصطلاحاً هو عملية تفاهم تعنى بتنظيم عملية التفاعل بين الناس وتجاربهم في الآراء، وهو بذلك ظاهرة الحضارة الحديثة التي لا يستغنى عنها لدى الشعوب والحكومات على حد سواء، وعناصر الإعلام تتمثل في المرسل والمستقبل والأداة (الوسيلة) والرسالة، فالمرسل يقوم بإرسال رسالة إلى المستقبل عن طريق أداة محددة، تختلف باختلاف طبيعتها وتأثيرها وحداثتها وقدمها، فهناك وسائل إعلامية متعددة حديثة وقديمة تنقل فيها رسالة ويتم استقبالها والتأثر بها وفقاً لاعتبارات متعددة، منها درجة أو قوة جذب وتأثير هذه الأداة والظروف المحيطة، وكذلك ترتبط بالمستقبل والظروف المحيطة به، وطبيعة هذا المستقبل الشخصية

والسلوكية، فالأدوات والوسائل الإعلامية تختلف باختلاف أشكالها وتأثيراتها المتعددة والمتفاوتة، فهناك على سبيل المثال جهاز التلفاز، والمذياع، والصحف، والانترنت، والفضائيات، وغيرها من الوسائل التي تقوم بأدوار مختلفة ومتفاوتة في عملية التأثير

ويعرف الإعلام وفقا(الجمال،)1999 بأنه هو "التعبير الموضوعي لعقلية الجماهير ولروحها وميولها واتجاهاتها في الوقت نفسه"، وهذا تعريف لما ينبغي أن يكون عليه الإعلام، ولكن واقع الإعلام لا يكتمل إلا بوسائل إيصاله، حيث يقوم بتزويد الناس بأكبر قدر من المعلومات الصحيحة، أو الحقائق الواضحة، الهادفة إلى التنوير والتثقيف ونشر الأخبار والمعلومات الصادقة التي تنساب إلى عقول الناس، وترفع من مستواهم، وتنشر تعاونهم من أجل المصلحة العامة، وحينئذ يخاطب العقول وليس الغرائز بمختلف أنواع وسائل الإعلام المقروؤة والمسموعة والمرئية

اهمية الاعلام

لم يعد خافيا على احد أن المجتمعات المعاصرة أصبحت تعتمد اعتمادا يكاد يكون كليا على وسائل الاتصال الجماهيري في نقل الرسائل الاتصالية التي يراد توصيلها إلى الجماهير، ويقوم بهذا الدور مؤسسات حكومية وغير حكومية، مستعينة بأجهزة متطورة وفعَّالة على رأسها الصحافة والإذاعة والتلفزيون وأفلام السينما وغيرها.

لقد بلغ الإعلام ذروة من الأهمية والخطورة في ذات الوقت، لما له من تأثير بالغ في تأليب الرأي العام مع أو ضد ما يحدث من مستجدات أو متغيرات، أو ما يطرأ من تعديل أو تحريف حتى على الثوابت في القيم الاجتماعية والمعتقدات الفكرية والمناهج الدينية والمفاهيم المختلفة المتعلقة في شؤون الحياة الإنسانية، في شتى بقاع الأرض التي وصل إليها الإعلام (الديك، 1993).

وكما أن ازدياد حجم المعلومات ومصادرها، وضيق وقت الناس، واتساع أعمالهم، اظهر قيمة الإعلام، وحاجة الناس إليه من اجل فهم كل ما يدور حولهم، وللتفاعل مع البيئة والمجتمع بشكل أفضل، فالإعلام يزود الفرد بكل ما هو جديد، وكل ما يحتاج إليه، وكما أن الإعلام يساهم في تنمية الوحدة الثقافية، ونقل الثقافة بين المجتمعات وبين الأجيال(ميضين، 2001)، كما انه يساهم في إيجاد الرأي العام، وفي

توجيهه للقضايا والمسائل السياسية، بما يقوم به من تشكيل لآراء الناس ونظراتهم ومواقفهم حيال تلك القضايا والأحداث السياسية المتواصلة، وإزاء شتى الموضوعات المجتمعية المختلفة، وهذا نجد ذاته نوع مهم في عملية إنتاج الوعي السياسي والاجتماعي، وفي عملية صياغة الرأي العام (العمر، 2001).

وهذه الأهمية لوسائل الإعلام أدت إلى الاهتمام المتزايد بها وبوسائلها وأساليبها، فنجدها اليوم دخلت مرحلة الأقمار الصناعية، ومرحلة التطوير الكبير في أجهزة الاستقبال والإرسال الحديثة، وقد أدى هذا كله إلى تمكين الأعلام في تحقيق رسالته على مدى أوسع وأعمق،وهذا يعكس تأكيدا عاما على أهمية الإعلام وعلى قدرته في أداء دور فعال في مختلف القضايا الإنسانية (عبده، 2004).

ولذلك يلاحظ أن وسائل الإعلام الجماهيرية من كتب وصحف وشتى ضروب الكلمة المطبوعة والمسموعة والصور المنقولة، أصبحت أدوات يستعين بها السياسيون في الدعاية لفكرهم، وللتصدي لأفكار ونظم الآخرين، على نحو جعل الكلمات تسبق وتصاحب وبل وتتفوق أحيانا على تلك المعارك التي تدار بالسلاح (العمر، 2001).

ان كثيرا من الحكومات تنبهت بشكل او بآخر إلى اهمية الدور الفعّال، والقوة المؤثرة لوسائل الإعلام وقدرتها على تهيئة الراي العام في المجتمع وتحريكه واستقطابه للدفاع عن الوجه المطلوبة منه، فلذلك أعطتها اهتماما كبيرا .

ويؤكد(د تيسير ابو عرجة 2000)على ان الآراء تكاد تجتمع حول أهمية الدور الذي تشغله وسائل الإعلام في حياة الأفراد وفي حياة الأمم، وبمدى تأثيره عليهم في شؤون حياتهم، وفي بناهم الاقتصادية والسياسية والحضارية، وفي تعبئتهم الشعبية، وفي إثراء مخزونهم المعرفي، وفي توسيع مساحات الإدراك لديهم بالعوامل الخارجية، فوسائل الإعلام بذلك تعتبر المصدر الأساسي لغذائهم الفكري والروحي والتربوي والحضاري، وتشغل وتشكل حيزاً كبيراً من اهتمامهم.

يرى (شحاته ،2001) وجوب التنبه لهذا الدور الهام لوسائل الإعلام وخصوصا مع ما وصلت إليه من تقدم وثورة في المعلومات وذلك بحسن استخدامها

وبُحسن توظيفها سواء أكانت هذه الوسائل مقروءة أم مسموعة أم مرئية، فإذا ما استخدمت هذه الوسائل بشكل مناسب فيمكن لها أن تدعم التوجهات السياسية للجمهور كما يؤكد (سقير،1982).، وتوضح رؤاهم، بمساهمتها في إمدادهم بالمعلومات والحقائق والخبرات اللازمة وفي إشباعها لحاجاتهم السياسية، فتدعم وعيهم الجماهيري وتؤهلهم في بلورة أفكارهم وآرائهم أمام مستجدات الأمور ليتخذوا المواقف الملائمة والمنطقية تجاهها والتي تدفع نحو تقدم أوطانهم وسموها .

وسائل الإعلام كما يصفها احد الباحثين الغربيين بأنها قنبلة سريعة الانتشار وسريعة التأثير وسريعة الفعالية(نقلا عن أبو العلا، 1990)، بسبب تغطيتها لأعداد كبيرة من الناس الذين يتعرضون لها، وبالتالي فهم يتأثرون بها ويتفاعلون معها، الأمر الذي يميزها عن غيرها من وسائل التنشئة والتوعية. فلذلك وسائل الإعلام كما يقول الكيالي مدعوة لتوفير المعلومات السياسية لأفرادها، ليعوا ما يدور حول مجتمعاتهم من قضايا ومشكلات، وليعوا حقيقة الصراعات السياسية والأيدلوجية الإقليمية والعالمية، فوعيهم ذلك يشكل أهمية في صناعة القرارات، ويترتب عليه نتائج تسهم في انتمائهم لبلادهم بكل أوجهها،كما أن وعيهم يؤدي إلى تكوين مواقف سياسية جماعية اوفردية يكمن من خلالها فعالياتهم ومشاركاتهم السياسية وبسبب هذا التأثير الإعلامي ذي الأبعاد والتأثيرات المتعددة تظهر هنا حجم مسؤولية الجهات القائمة على العملية الإعلامية من خلال قدرتها على استيعاب أهدافها التي تريد تحقيقها ومن خلال قدرتها على وضع سياسة إعلامية ناجحة لها تخدم متطلعاتها المرحلية والإستراتيجية لاسيما في اوقات الازمات والكوارث.

دور متميز للاعلام

تقوم وسائل الإعلام بدور مهم ومتزايد في حياتنا نتيجة للتقدم التقني المستمر فيها، فهي تزودنا بالأخبار والمعلومات، ومع تطور وتعقد المجتمعات أصبحت وسائل الإعلام الجماهيرية من المصادر الأساسية لإمداد الجمهور بمعلومات عن الأحداث والقضايا المختلفة وتزويده بكافة أوجه النشاطات الاتصالية التي تمده بالحقائق والأخبار والمعلومات في القضايا والموضوعات والمشكلات ومجريات الأمور، مما يؤدي

إلى إيجاد درجة كبيرة من المعرفة والوعي والإدراك والإحاطة الشاملة لدى الفرد ولدى كافة فئات الجمهور المتلقي للمادة الإعلامية، فتسهم في تنويره وتكوين لديه رأي صائب لديه إزاء المشكلات والموضوعات المطروحة، فالإعلام بوسائله المتعددة من صحافة وتلفزيون وغيرها هو واسطة تغيير، فهو الذي يشرح ويبشر بالتغيير، وهو الذي يروج لأفكار الحرية والعدالة، وبقدر ما يتقدم الإعلام بأية دولة فبقدر ما يعجل بالتغيير بها، فالثورات في الاتصال غالبا ما تؤدي إلى تغييرات متعددة يتأثر بها المجتمع، وكذلك تفاعلات مستمرة بين الأفراد وبين المؤسسات وبين الشعوب، حيث جعل الإعلام العالم بلا منازع شاشة هاتف نقال صغيرة .

تلعب وسائل الإعلام دوراً هاماً في مجتمعاتنا اليوم، فهي تحيط بنا من كل اتجاه بدءاً من العروض التي نشاهدها على التلفاز والموسيقى التي نستمع إليها على الراديو وصولاً إلى الكتب والمجلات والصحف التي نقرأها كل يوم وفيما نتابعة من خلال الانترنيت، فبدون وسائل الإعلام سيكون الناس في المجتمعات معزولين ليس فقط عن بقية العالم وإنما عن الحكومات والمشرعين والقرى والمدن المجاورة.

تعد وسائل الإعلام عاملاً قوياً في المجتمعية، فهي تؤثر في كيفية ما نتعلم عن عالمنا وكيف نتعامل مع بعضنا، كما أنها توسط علاقتنا مع المؤسسات الاجتماعية، فنحن نعتمد على الإعلام بخصوص ما نعلم وكيف نتعامل مع عالم السياسة بسبب الارتباط بين السياسة والإعلام. فالسياسيون يعتمدون على الإعلام لتوصيل رسائلهم وتتمثل ديناميكيات مماثلة في أحداث متوسطة أخرى كالرياضة التلفزيونية، وغيرها..

كما أن وسائل الإعلام جزء من علاقاتنا الروتينية مع العائلة والأصدقاء، فهي تحدد تفاعلنا مع الآخرين على أسس يومية كالانحراف ومصادر الصراع أو قوى التوحيد.

تتصرف وسائل الإعلام غالباً كالجسر بين حياتنا الخاصة وبين العالم، فنحن نرى أنفسنا ومكاننا في المجتمع من خلال وسائل الإعلام، وبسبب هذا الترابط فنحن نحتاج إلى إيلاء اهتمام خاص لوسائل الإعلام إذا أردنا أن نفهم كيف يعمل مجتمع ما. فالإعلام يلعب أدواراً عديدة مختلفة ومتعارضة، فهو بالنسبة للجمهور مصدر للتسلية

والمعلومات وبالنسبة للعاملين بالإعلام فإنه صناعة توفر لهم وظائف وبالتالي دخل ونفوذ وهوية محترفة، وبالنسبة للمالكين فالإعلام مصدر للربح ومصدر للسلطة السياسية، أما بالنسبة للمجتمع بشكل أوسع فالإعلام ممكن أن يكون طريقاً لنقل المعلومات والقيم. ولذلك فاعتماداً على منظور وأي دور نركز عليه سيكون من الممكن أن نرى صوراً مختلفة للإعلام.

وكإعلام صحي وهادف فإنه يستطيع أن يحمي المجتمع من الأمراض، العروض السلبية في وسائل الإعلام ممكن أن تنشئ وتعزز اتجاهات اجتماعية كذلك.

والإعلام يشكل وجهة نظر المجتمع، فإذا كان تأثيره إيجابياً وأنجز مهامه ومسؤولياته بأسلوب بارز وقاد الأجيال الجديدة عن طريق منهجها المعرفة والوعي فإن المجتمع يكون لديه فرص أعظم ليصبح مجتمعاً تعددياً وديمقراطياً، من ناحية أخرى فإن التأثير السلبي للإعلام يمكن أن يزيد الكراهية التي تقود إلى العنف وإراقة الدماء مشكلاً صراعات وحشية، إذاً فإن دور وسائل الإعلام يجب أن يكون قائداً حاملاً للشعلة نحو إظهار الطريق الصحيح.

وهناك دراسات كثيرة تجرى لفحص الطرق التي أصبح فيها الإعلام ضافراً بحياة مجتمعنا، فالإعلام يزودنا بمعلومات قيمة في المناطق المفتاحية كنظريات الإعلام والمجتمع، ودراسات المنظمة الإعلامية ودراسات الإعلام والثقافة والعقائد. وسيخلف الإعلام فهماً للعمليات التي يتم من خلالها تمكين وإعاقة الإعلام بعدة عوامل كالتكنولوجيا والبناء الصناعي والقانون والسوق. يستخدم الكتاب نظريات اجتماعية وبيانات صناعية معاصرة وعدة أمثلة لإعطاء القراء فهماً أفضل عن سبب وجود خيارات إعلامية معينة متوفرة لهم، والآثار المحتملة لهذه الخيارات. وبالإضافة إلى طلاب ومدرسي الصحافة والاتصال الجماهيري فإن مضامين الاعلام ستكون مفيدة لشكل كبير لعلماء الاجتماع واختصاصيي الاتصال ووسائل الإعلام والأفلام والموسيقى ونقاد ثقافة البوب والمتحمسون لهذه المجالات.

الاعلام وطريق المعلومات السريع

نشأ عن التطور المتسارع لطريق المعلومات السريعة تحول عميق في مسار البشرية، يذكرنا بالتحولات التي حدثت لدى الانتقال بين مرحلتي الزراعة والصناعة ، فقد كانت معظم القوى العاملة تعمل في مجال الزراعة، ثم بدأت تتركز في مجال الصناعة، فهي حاليا تتركز في المعلوماتية والمعرفة، وكما كانت المجتمعات والدول والاقتصاديات توصف بأنها زراعية ثم صناعية، فإنها اليوم توصف بمجتمعات المعلومات. وكما غيرت الصناعة في موازين القوى والعلاقات الدولية الإستراتيجية والاقتصادية، فإن المعرفة تغير معظم إن لم يكن جميع المنظومات الاقتصادية والتنموية والسياسية والإستراتيجية.

وحالة الانتقال هذه وفقا ل(صادق ، 2008) أطلق عليها ألفين توفلر Alvin Toffler الموجة الثالثة، وهو يوضح الدخول في عصر المعلومات بعد العصر الصناعي، ويتحدث عن سد الفجوة مركزا على التعليم، ويقارن مناهج الامس واليوم والغد ، كما يتحدث عن نهاية التكنوقراطية ،وعن انقضاء صلاحية ديمقراطية التمثيل النيابي ، ويخلص إلى أن المعرفة كوسيلة تختلف عن كل الوسائل الأخرى لأنها لا تنضب ، ويمكن استخدامها من قبل الطرفين. وتصف كريس لافان Chris Laphan هذه الثورة بقولها : عند بلوغنا القرن العشرين ظهرت قوتان تعبران عن نموذج الاتصال الجماهيري. الأولى هي استخدام الكومبيوتر كوسيلة لمعالجة وتحليل ونشر المعلومات، والثانية التطور المتسارع لوظيفة هذه التكنولوجيا لتطوير الاتصال بما يفكها من ارتباط بالزمن والمسافة، وقد كسرت نموذج الواحد الى العديد One to many الذي كان يميز نظم الاتصال التقليدية ، وأصبح بإمكان شخص واحد يملك كومبيوترا وخطا هاتفيا أن يصبح ناشراً.(نقلا عن صادق ، المصدر السابق).

ويقول تقرير التنمية البشرية الصادر عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي لعام 1999م وهو يشير لأول مرة لآثار الاجتماعية للثورة الاتصالية : إن تكنولوجيات الاتصال تجعل عهد العولمة عهداً متفرداً عن أي عهد آخر. فقد أدى وجود الإنترنت وأجهزة الهاتف المحمولة وشبكات الأقمار الإصطناعية إلى انتفاء المكان والزمان. وأدى

الجمع بين الكومبيوتر والاتصالات إلى انفجار غير مسبوق في سيل الاتصالات في بداية التسعينيات من القرن العشرين، فقد تحولت الإنترنت من أداة متخصصة في الأوساط العلمية إلى شبكة واسعة الاستعمال محدثة تحولاً في التفاعل الاجتماعي.

الاتصالات الشبكية

ويعد تحول ثورة الاتصالات إلى الرقمية وفقا ل(صادق ، 2008) بتغيير بعيد المدى عالمياً وداخلياً ومحلياً. فالاتصالات الشبكية تربط كل شيء بكل شيء آخر، خالقة مجتمعاً شبكياً يفترض تحولات معقدة ومتناقضة تتمثل في الآتي .

1. اللامركزية مقابل اعادة المركزية، فقد حلت مراكز جديدة للقوة في القطاع الخاص محل الحدود الاقتصادية القديمة التي كانت موجودة حول الدول.
فالشركات المتعددة الجنسيات نشرت انشطتها في شتى انحاء العالم بفضل الاتصال السريعة والزهيدة التكلفة. وفي الوقت نفسه كانت الاتصال الشبكية قوة هائلة لتحقيق التكافؤ للمشاريع الصغيرة اذ مكنتها من المنافسة والنجاح في اماكن مربحة من السوق العالمي .
2. التفتت مقابل الاندماج، فالوجود التقليدي لمجتمعات وطنية يخترقه الان نشوء مجتمعات موصلة شبكيا، تجمع بينهم السياسة او الاصل العرقي او المصالح او الجنس او العمل.
3. المجانسة مقابل التنوع، ان صناعة الترفيه والاعلام العالمية التي نشرت الافكار والثقافة والسياسة تسيطر على كل من شبكات التوزيع والبرمجة بما يتضمن الاخبار والافلام التي تبث تلفزيونيا عن طريق الكيبل والاقمار الصناعية في شتى انحاء العالم. وفي الوقت نفسه اتاح انخفاض تكلفة التكنولوجيا تنوع الثقافات التي تبث، فمواقع الانترنت المتعددة اللغات والبرامج الاذاعية باللغات المحلية تصل الى الجماعات التي تمثل أقلية (التقرير من المصدر نفسه).

الثورة الاتصالية والتغيرات التي حدثت للمجتمعات

يلخص (فضيل الامين1995) التغيرات التي حدثت للمجتمعات على اثر هذه الثورة في :

1. لم تعد المسافات والحدود الطبيعية والسياسية تشكل عائقا امام تدفق الاتصال، الامر الذي ادى الى احداث اثر عميق في التركيبة التقليدية للتنظيم المكاني الرئيسي الذي تقوم عليه الحياة البشرية ، فالتنظيم المكاني الراسي بدأ في الاختفاء تدريجيا لصالح التنظيم الأفقي العابر للحدود.
2. أصبحت عملية نقل المعاني والنصوص والصور تخضع لطريقة انسياب النبضات الكهربائية، ولهذا فإن عمليات الفصل بين اساليب ارسال الرسائل المختلفة، الصوت والصورة والنص ، قد بدأت تنتهي عملياً.
3. أدى التطور التكنولوجي إلى ظهور ما يعرف بمجتمع المعلومات ، هذا المجتمع الذي تتسع فيه إطارات الترويج، فمعالجة المعلومات في هذا المجتمع أصبحت تشغل حيزاً أكبر في النشاط الانساني.
4. إن ثورة المعلومات بقدر ما هي قادرة على توفير المعلومات بطريقة الاتصال الجماهيري التقليدي ، فانها تسمح كذلك بإرسال رسائل معينة لأفراد معينين تستجيب لاحتياجاتهم الفردية او أعمالهم المتخصصة.

لقد ظهر بيننا إذن اقتصاد جديد.(صادق ، 2008) تتصل أركانه مع بعضها البعض عن طريق الشبكات، كما ظهر مجتمع معلومات يقوم على المعرفة.وقد تغيرت الطريقة التي يعيش بها الاشخاص، ويتعلمون، ويعلمون، ويتفاعلون مع بعضهم البعض بصورة لا يمكن إعادتها الى سابق عهدها . وتؤدي الثورة الرقمية الى نشوء أشكال جديدة تماماً من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة داخل فضاء سبروني. وعلى عكس الثورة الصناعية التي شهدها القرن المنصرم، فإن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال من شأنها الانتشار بشكل سريع والتأثير في حياة الجميع.

يقول آل غور : (صادق ، 2008). إن التطورات في مجالات التكنولوجيا الاتصالية والكومبيوتر جعلت من الممكن نشوء نظام اتصالات كوني. وفي مدى سنوات قليلة فإن شبكة الشبكات Networks of Network ستساعد في جمع كل المجتمعات في العالم من خلال طريق المعلومات السريع ، هذه البنية الاساسية للمعلومات ستسمح للناس من اي قارة في اي بلد تقريباً في كل أجزاء العالم من

التفاعل بطريقة كانت مستحيلة من قبل، وسيصبح نظام المؤتمرات البعدية المصورة أمراً عادياً وممكناً من خلال هذه البنية مثله مثل الفاكس. والأكثر أهمية أنه من خلال هذه البنية الأساسية ستتمكن من الحصول على المعلومات التي نريدها في الوقت الذي نريده من المكان الذي نريده".

اما الدكتور (مصطفى المصمودي، 1998) فيقول "اعتبرت إدارة الرئيس الأمريكي بل كليتون وقت انتخابه عام 1992م أن الثورة الرقمية وبخاصة موضوع طريق المعلومات السريع قضية ذات أولوية رئيسية، ففي مؤتمر الاتصالات العالمية الذي عقد في بيونس ايرس عام 1994م طرح آل غور رؤية الولايات المتحدة بشأن البنية الاساسية للمعلومات دولياً التي يعتقد أنها تهدف إلى دعم النمو الاقتصادي النشط والمستدام، وتعزيز الديمقراطيات وتسهيل إيجاد حلول أفضل للتحديات الطبيعية العالمية، وتحسين الرعاية الصحية. كما تهدف في نهاية الأمر إلى تعزيز الاحساس بالمشاركة في توجيه دفة الحياة على كوكب الأرض".

ويضيف المصمودي "وقد انعكس هذا التفكير على بقية أنحاء العالم خاصة في أوربا واليابان. ففي مؤتمر الدول الصناعية السبع الكبرى في مقر البرلمان الأوربي في بروكسيل، فبراير 1995م ،اعلن جاك سانتر Jacques Santer رئيس المؤتمر ورئيس اللجنة الاوربية عن وثيقة بعنوان خاتمة الرئاسة، تؤكد على أن تطوير مجتمع المعلومات يهدف لدعم مستقبل القدرة التنافسية في اوروبا، ولدعم الاستثمارات في الاتحاد الاوروبي وحفز الطاقات الابتكارية والابداعية. ولنا ان نتخيل ما ستكون عليه الاسواق في المستقبل القريب او في منتصف القرن الحادي والعشرين. فلا بد أن يصبح الأوروبيون هم المحركون والمصممون والمشيدون والمنتجون والمصلحون والموردون والممولون في سياق مجتمع المعلومات العالمي، وليسوا منتظرين على طريق التكنولوجيات وكأنهم مسافرون إلى مجرة لا ينتمون إليها. معنى ذلك أننا يجب أن نوفر الحد الأدنى من الفرص المتاحة لأصحاب المشروعات لتنمية منتجاتهم وخدماتهم"(المصدر نفسه).

الحق في الإعلام

وهنا تفرض قضية أخرى نفسها، وهي الحق في الإعلام، أين يقع بعد تحوله من مؤسسة رسمية إلى شركات عملاقة شرسة ومتغولة، وهو حق لم يعد ترفا أو حقا ثانويا بعدما أصبح الإعلام أداة لتوفير الخدمات وللتعليم والتدريب، إضافة إلى أنه ضرورة حتمية لبناء الديمقراطية والمشاركة وتحقيق الإصلاح السياسي والاقتصادي والاجتماعي وتفعيل رقابة المجتمع الأهلي على الحكومات والشركات والمؤسسات العامة والخاصة.

لقد كرست التقنية الحق في الإعلام، فقد أتاحت شبكات الإنترنت والاتصال والفضائيات حق الإعلام بدون استئذان الحكومات والقوانين والسياسات الوطنية، ولكن كيف يجري التعامل الواقعي والفعال مع هذا الحق لتحويله إلى أداة مشاركة وخدمات توفر الجهد والتكاليف، وترشد الأداء العام، وتؤهل المجتمعات؟

لا بد أولا من الاعتراف بهذا الحق المكتسب والاعتراف به أيضا أداة للمجتمع تجب صيانتها وتوفيرها، والكف عن مقاومتها ومحاولة إضعافها وإفشالها، لأنها عمليات تضيع الوقت والجهود، وتسعى نحو المستحيل، فقد أصبحت تقنية الاتصال والمعلوماتية موجة عاتية يستحيل وقفها أو السيطرة عليها بالأدوات والمفاهيم التي كانت قائمة أيام الرقابة السابقة، فهي متاحة تقنيا وواقعيا وبتكاليف قليلة وتطبيقات مختلفة وبسيطة تتجاوز كل الحواجز التي كانت قائمة.

وعمليات التربية والتعليم، سواء كانت متعلقة بالمدارس والجامعات والمؤسسات والمدرسين والمناهج أصبحت عرضة لتغيير جوهري وجذري، يطال كل ما درجت عليه العمليات التعليمية في العقود الماضية، لتتحول إلى هياكل وأدوات جديدة توظف التقنية القائمة فتلغي كثيرا مما كان قائما وراسخا، وتفرض وسائل ومداخل جديدة للتعليم مختلفة كليا عن معطيات وأدوات ومدخلات التعليم القائمة.

وليس مبالغة القول إن الجامعات والمدارس تواجه تحديات تطال الأسئلة المنشئة لها وتراجع على نحو إستراتيجي مبرراتها وفلسفتها التي أنشأتها، فاقتصاد المعرفة الجديد يعني بالضرورة مدارس وجامعات جديدة، وكما عصفت التقنية الصناعية

بالمؤسسات التعليمية التقليدية التي كانت قائمة في المجتمع الزراعي، فإن مرحلة المعرفة والمعلوماتية ستعصف بالمؤسسات القائمة والتي أوجدتها المرحلة الصناعية الآفلة.

التكنولوجيا وهيمنة الإعلام

وسائل الاتصال هي وسائل منظمة لنشر الحقيقة والرأي والتسلية والمعلومات الأخرى كالصحف والمجلات والأفلام السينمائية والراديو والتلفزيون والشبكة العنكبوتية ولوحات الإعلانات والكتب والأقراص المدمجة والـ دي في دي وأشرطة الفيديو وألعاب الكمبيوتر والأشكال الأخرى للنشر. فوسائل الإعلام هي ذلك القسم من أجهزة الإعلام المحمول والمصمم ليصل إلى جمهور كبير جداً. وينظر بعض بعض المعلقون إلى جمهور وسائل الإعلام على أنهم مشكلون لمجتمع إعلامي بمميزات خاصة يبرز بشكل ملحوظ أو يفتقر إلى التواصل الاجتماعي، والذي يعدونه بانه يفتقر بشكل خاص لتأثير تقنيات وسائل الإعلام الحديثة كالإعلان والدعاية، كما يحرز شعبية في مجال الاستخدام العام عند الرجوع إلى الاتجاه العام للإعلام.

وخلال القرن العشرين فإن تطور وسائل الإعلام قد قادته التكنولوجيا التي سمحت بالنسخ الهائل للمواد، وتكنولوجيا النسخ الفيزيائية كالطباعة والتسجيل الصحافي ونسخ الأفلام قد سمحت الكتب والصحف والأفلام بأسعار أقل لجمهور هائل، وسمح الراديو والتلفزيون بالنسخ الإلكتروني للمعلومات لأول مرة.

تمتلك وسائل الإعلام اقتصاد الجواب الحظي، أي أن عملا مفردا يمكن أن يجمع أموالاً بشكل يتناسب مع عدد النسخ التي تم بيعها، وكلما زادت الأحجام كلما قلت تكلفة الوحدات، وزادت هوامش الربح أيضاً.

يجب صنع ثروات واسعة في مجال وسائل الإعلام، وفي المجتمع الديمقراطي فإن الإعلام المستقل قدم لتعليم الجمهور الناخبين بقضايا تخص الحكومة وكيانات الشركات، ويعتبر البعض تركيز الملكية الإعلامية على أنها تهديد خطير للديمقراطية.

لقد ركزت الحكومات والجهات السياسية على وسائل الإعلام باعتبارها مصدر للتأثير القوي، ومؤخراً أدركت جهات الأعمال التجارية والمنظمات أهمية الصحافة ليس فقط كقنوات للإعلام ولكن ربما لمحتواها الافتتاحي والمؤثر، وقد ظهر للافتتاحية في

وسائل الإعلام الرئيسية تأثير ملحوظ على أسعار الأسهم أدى إلى انهيار شركات مسبباً انهيار المبيعات مما نتج عنه استقالة أصحاب مكاتب قدامى.

قوة وسائل الإعلام

افترض البحث الإعلامي المبكر آثاراً مباشرة متبنياً مفهوم الحقن تحت الجلد لوسائل الإعلام، الذي وصف أيضاً كنموذج انتقالي مستند إلى النموذج المعروف للاتصال الذي أنشأه كل من "شانون" و "ويفر" اللذان وصفا الاتصال بشكل مبسط على أنه نقل رسالة من مرسل إلى متلقي. ومن وجهة النظر هذه، فقد اعتقد بأن القوة استقرت بالنصوص والمنتجون، ولوحظ أن الجمهور متلقون سلبيون للمعلومة.

وجهات النظر التي ترى الإعلام كأدوات قوية للدعاية قد تكون أطلقت العنان لجمهور إعلامي قليل الحظ تم توجيهه إلى النموذج الجماهيري المناور للإعلام والمعزز للهيمنة الثقافية مؤخراً والآراء السياسية الاقتصادية.

في عام 1937 ومع انتشار الراديو افترض أنطونيو جرامسكي بأن الهيمنة الأيديولوجية التي نشأت خلال وسائل الإعلام القوية قد استخدمتها الطبقة الحاكمة من أجل تخليد سلطتها وثروتها ومكانتها وقد رأى العلماء الماركسيون والماركسيون الجدد أمثال "أدورنو" و "هوركيمر" الإعلام على أنه مدراء للرأي تحت وصاية الأقوياء.
لقد سيطر النموذجان "الانتقالي" و "الحقن تحت الجلد" لوسائل الإعلام على التفكير خلال النصف الأول من القرن العشرين.

وهناك بحث كان عبارة عن نقطة تحول في أوامر الخمسينيات والستينيات من القرن العشرين قام بدحض العديد من التأثيرات المدعية للإعلام وأظهر أن سلطة الإعلام قد تمت المغالاة في تقديرها. الدراسات الرئيسية في هذا المجال كانت دراسات كل من "كارتز ولازار سفلد" و "جوزيف كلابر". حيث استنتج كلابر ((أن وسائل الاتصال الجماهيري لا يتم تقديمها عادة على أنها سبب ضروري وكافي للتأثير على الجمهور))، واستنتج بدلاً من ذلك أن الاحتمال الأكثر لوسائل الإعلام هو أنها تعزز المواقف الحالية بدلاً من تغييرها أو خلق مواقف جديدة. وأصبحت استنتاجاته تعرف

بـ ((قانون كلابر للحد الأدنى من العواقب)) وآثار آراء ذات تـأثيرات محدودة علـى وسائل الإعلام.

استند كلابر إلى نظرية التنافر المعرفي في الخمسينيات مـن القـرن العـشرين الـتي اعتنقها عالم النفس ليون فستنغر الذي وجد أن الناس قاوموا الرسـائل الـتي تتعـارض مع مواقفهم الحالية وقبلوا تلك التي تتفق مع آرائهم القائمة.

وقد دعمت الأبحاث في العنف الإعلامي والمواد الإباحية رأي كلابـر، حيـث لم يتم إيجاد علاقات بين العنف الإعلامي وبين السلوك العنيف في أبحاث الـ (30) سـنة الماضية.

لم تجد الدراسات التي تمت علـى المـواد الإباحيـة في الـدنمارك علاقـة للجـرائم الجنسية والعنف ضد النساء بـالعنف الإعلامـي. وفي الحقيقـة، فإنـه في أعقـاب الغـاء الحظر الدنماركي على الإباحية المكتوبة في عام 1967 والغاء الرقابة على الأفـلام عـام 1969 فقد انخفض عدد الجرائم المتعلقة بالجنس في الدنمارك. وحتى اليوم، فإن العلاقة بين التلفاز والعنف في الأفلام والعنف الفعلي في المجتمع لا يزال موضع نقاش. وهناك منهج آخر اعتبر أن الحد من تأثير وسائل الإعلام هو رؤية تعددية للمجتمـع ظهـرت في الأربعينيات من القرن العشرين وشاعت في الستينات من نفس القرن.

يعتبر أنصار التعددية أن هناك مراكز عديدة للسلطة في المجتمع وأن الاختيـارات الطبيعية والتوازن يتم إحرازها من خلال القوى التعويضية، وضـمن الآراء التعدديـة، فإن سلطة الإعلام تعتبر محدودة وظرفية، سلطة (متوسطة) ضمن عوامـل ذات نطـاق ممتد. وهناك سلالة أخرى من الأبحاث الإعلامية رفضت أيضاً التأثيرات المباشـرة مـن خلال التفكير ببحث مبكر وقدم أولاً تفسير الجمهور للفكـرة أصبح يعـرف بمنظـور الاستخدامات والإرضاء.

يـدعي أنـصار هـذه النظريـة أن النـاس يـستخدمون وسـائل الإعـلام لإشـباع احتياجاتهم الإنـسانية. وبـدلاً مـن سـؤال: ماذا عمـل النـاس للإعـلام؟ فـإن بحـث الاستخدامات والإرضاء قد حول السؤال إلى: ماذا عمل الناس بالإعلام؟.

يستمر التفكير بـ (الاستخدامات والإرضاء) بخصوص الإعلام اليوم بالرغم من أنها فقدت بعض صلاحياتها لأنها مرتبطة بنظرية الوظيفة التي تفترض أن الناس شاركوا عن طيب خاطر مع وسائل الإعلام واستفادوا من الخبرة.

تقدمت نظرية وسائل الإعلام الوظيفية من قبل العالم السياسي الأمريكي المؤثر "هارولد لازويل" الذي ادعى أن الإعلام أدى أربعة وظائف رئيسية للمجتمع:

مسح البيئة للتزويد بالأخبار والمعلومات، وربط الاستجابة لهذه المعلومات (وظيفة تحريرية)، وترفيهي (وظيفة تنويعية)، ونقل الثقافة إلى أجيال المستقبل.

وأخذ عالم الاجتماع "تشارلز رايت" رأي "لازويل" في وظائف الإعلام لأبعد من ذلك عن طريق إيجاز الوظائف الظاهرة والكامنة (غير واضح أو غير مقصود).

وكذلك الاختلالات الوظيفية لوسائل الاتصال الجماهيري.

افترض رايت أنه عندما نبه الإعلام الجمهور إلى مخاطر صحية على سبيل المثال، فقد كانت تقدم أخبراها ومعلوماتها المهمة، ولكن إذا تم خلق ذعر بين الجمهور، فإن ذلك يعد اختلالاً وظيفياً للإعلام.

الإعلام الخارجي لدول العالم الثالث

لقد نتج عن الثورة الإعلامية للبرامج الإعلامية حدوث فجوة إعلامية كبيرة بين الدول المتقدمة والدول النامية وذلك نتيجة احتكار الدول المتقدمة لوسائل الاتصال العملاقة حيث أن تكنولوجيا الاتصال الالكترونية كانت لها آثارها السلبية في الشخصية القومية لأن الأنظمة السياسية قد نجحت بتوظيف هذه التقنية كذراع لها للحفاظ على الوضع القائم كما هو عليه.

وبهذا أصبحت الدول المتقدمة تتحكم في مسار المادة الإعلامية المتداولة في العالم المعاصر وفرضت اتجاهاتها الثقافية على الطرف الآخر من الدول النامية وخططت لتشويه الحقائق والتقليل من شأن التحولات في الدول النامية أو بمعنى آخر قلب صورة تلك المتغيرات لخدمة مصالحها حيث عمدت البرامج المرئية الأمريكية إلى تقديم المجتمع العربي على أنه يتكون من شخصيات يمثلها شيوخ الصحراء الغنية بالنفط، مالكا للجمال والسيارات الكاديلات الفخمة إضافة إلى حاشية، وشيخ آخر

ذو ثراء فاحش متخلف ومجنون في أمور الجنس ويكون ذا اتجاهات غربية في ميوله السياسية وشخصية الإرهابي أو المخطط للإرهاب، أما التحولات الجذرية في الوطن العربي فإنها تغيب تماماً عن اهتمامات واضعي البرامج المرئية الأمريكية ولا يتوافر أمام المشاهدين الأمريكان أية برامج منصفة في تناولها الموضوعي لتراث العرب وما قدموه للحضارة العربية في الرياضيات والفلك والطب والفيزياء والأدب.

فالإعلام المرئي يكرس مخططاته للتغلغل إلى الشاشات المرئية في الأقطار النامية. ويلعب التلفزيون دوراً أكثر خطورة في مجتمعات نامية كالمجتمع العربي حيث ما زالت نسبة الأمية مرتفعة وحيث تعتبر نسبة مشاهدة التلفزيون عند الجمهور أكثر ارتفاعا بالمقارنة مع بقية الشعوب .

فضلاً عن ذلك فان المؤسسات الأمريكية تنتج برامج ذات تقنيات عالية المستوى الهدف منها ((دس السم في العسل بذكاء وفطنة مستثمرة الخبرات المتعددة في الإنتاج الموجه للمشاهدين في الأقطار الأخرى التي تخضع للتصور الأمريكي إلى ضرورات الغزو البرامجي وتنطلق تلك النيات من شبكة هائلة تسمى للمحللين بامبريالية الإعلام .

ولهذا فان الإعلام الدولي للدول النامية مطالب بأن يصنع سياسة إعلامية تراعي ظروف هذه الدول وقضاياه ويؤخذ في الاعتبار الإمكانات المتاحة والاستفادة منها قدر الإمكان، ثم تترجم هذه السياسة الإعلامية إلى رسائل إعلامية متنوعة ومختلفة آخذين بنظر الاعتبار مستقبل الرسالة الإعلامية ومعرفة الفائدة المترتبة من خلال هذه السياسة الإعلامية.

لقد تنبهت الدول النامية إلى ما يدور حولها من أخطار مما دفعها إلى المطالبة بنظام إعلامي دولي جديد يعتمد أسلوب التبادل المنظم للمواد الإعلامية بين مختلف الدول، إلا أن هذا المطلب لا يكفي لإحداث تغييرات في هذا المجال.

فالدول المتقدمة غير مستعدة للتخلي عن سيطرتها الثقافية والإعلامية والتي تمثل شكل من أشكال السيطرة الشاملة، ولا الدول المتخلفة قادرة على تجاوز

أوضاعها الإعلامية الراهنة ما لم يحدث تغير جذري يشمل الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والسياسية ويحد من اعتمادها على الإنتاج الإعلامي الأجنبي.

ولا بد من المناداة بنظام إعلامي دولي جديد في الهيئات والمنظمات الدولية لوضع حد لهذه السيطرة والذي يجب أن تقوم به الدول النامية للحد من السيطرة وإلا فستبقى تابعة للدول المتقدمة ثقافياً واجتماعياً وسياسياً.

الإعلام وخدمة المجتمع

أصبحت وسائل الإعلام الجماهيري تلعب دورا هاما في خدمة المجتمعات و إحداث التغييرات في السلوك والأنشطة، وقد قامت كثير من الدراسات والبحوث التي تبحث في العلاقة بين الإعلام وما يمكن ان يؤديه من ادوار لخدمة ذلك المجتمع ، إذ أن العلاقة بين الإعلام والمجتمع علاقة أزلية وقديمة وترتبط بالفطرة البشرية كنشاط طبيعي في الحياة اليومية، ويؤرخ بنهاية العقد الخامس من القرن الماضي للاهتمام بدور وسائل الإعلام في خدمة المجتمع ، وقد أعدت اليونسكو دراسات حاولت من خلالها طرح المشكلة وتبنت الجمعية العامة للأمم المتحدة في مطلع 1962 قرارا دعت فيه لتطوير وسائل الإعلام في العالم الثالث، وقد أشار ولبور شرام في كتابه Mass) Communication and National Development)إلى أن اهمية الأدوار التي يؤديها الإعلام في توسيع آفاق الناس ويمكنها أن تلعب دور الرقيب ، ويمكنها أن تشد الانتباه إلى قضايا محددة ، وكذلك يمكن أن ترفع طموحات الناس ، وان تصنع مناخا ملائما للتقدم الاجتماعي إضافة لما لوسائل الإعلام من وظائف ومهام تعليمية ودور في صناعة القرار.

وقد كان للجنة الدولية لدراسة قضايا الإعلام المنبثقة عن اليونسكو والتي نشر تقريرها في عام 1980 وكان للتقرير نتائج هامة على بنية الإعلام ووظائفه وخاصة في مجال خدمة المجتمعات الإنسانية، وقد شكلت هذه اللجنة برئاسة شون ماكبرايد وعضوية اعلاميين ومفكرين من مختلف مناطق العالم، وتوصلت إلى بعض المعايير التي يمكن أن تشكل مرجعية وإطارا لأية سياسة إعلامية تنموية، باعتبار أن الدور التنموي للإعلام يضع أسسا للحوار الايجابي بسبب ارتباطه بطبيعة تطور المجتمعات واختلاف

الأولويات التنموية وبتعدد السياسات المتعلقة بمفاهيم التنمية من جهة والإعلام من جهة ثانية وتأثرها بالتطور العاصف في التقنيات.

ان المسئوليات التي تقع على عاتق الإعلام في النهوض بالمجتمع وإنسانه تجعل من العلاقة بين الإعلام والمجتمع أكثر تقاربا خاصة في دول العالم الثالث، بحيث أن الجهة المسئولة عن الإعلام وعن المجتمع هي الحكومات، فالحكومات هي التي تسيطر على وسائل الإعلام وفي الوقت ذاته هي التي تقترح جميع الخطط وتنفذها، وأيضا لا يعقل إمكانية حدوث تطور دون مشاركة جماهيرية، وحينها يصبح دور وسائل الإعلام حيويا في توعية الجماهير وتعبئتها من اجل بذل الجهود من اجل التقدم الاجتماعي، إذ من المعلوم أن وسائل الإعلام تقوم بدور فعال في صياغة الرأي العام وتشكيله إزاء كل القضايا المجتمعية المطروحة، ويلاحظ أن الإعلام في هذه الدولة يتبنى نظريات ووجهات النظر الغربية في كيفية استغلال وسائل الإعلام في تحقيق التغيير في كافة المجالات لاسيما الاقتصادية والثقافية ، ولعل ولبور شرام أشار إلى تبني دول العالم الثالث وجهات النظر الغربية في استخدام وسائل الإعلام لتحقيق خدمة المجتمع أدت لظهور ما يطلق عليه الإعلام المجتمعي الذي هو فن وعلم الاتصال الإنساني الذي يستهدف الإسراع في تحول بلد من الفقر إلى حالة ديناميكية من النمو الاقتصادي، والذي يوفر إمكانية أعظم للمساواة الاقتصادية والاجتماعية، وإنجازا أعظم للإمكانيات البشرية

الفصل الثالث

الأزمة، مفهومها، تطورها

- مفهوم الازمة
- الأزمة في اللغة العربية
- مفهوم الازمة تاريخيا
- الازمات سمة العالم المعاصر
- مفهوم الأزمة وحقول العلم
- تعريف الازمة
- تحليل الأزمة
- سمات الأزمة
- الأزمات الإدارية
- أسباب حدوث الأزمات
- أسباب أخرى لحدوث الأزمات
- آفاق الأزمات
- خصائص الأزمة
- الهدف من مواجهة تلك الأزمات
- من الأزمة إلى الأزمات
- أمثلة لبعض الأزمات في تاريخ الأعمال الحديثة

الفصل الثالث

الأزمة، مفهومها، تطورها

مفهوم الأزمة

يصعب تحديد مفهوم دقيق وشامل للأزمة، وخاصة بعد اتساع نطاق استعماله، وانطباقه على مختلف صور العلاقات الإنسانية، وفي مجالات التعامل كافة. إلا أن تطوره التاريخي، قد ظهر في الطب الإغريقي القديم، تعبيراً عن نقطة تحول مصيرية في تطور المرض، يرتهن بها شفاء المريض، خلال فترة زمنية محددة، أو موته ومن ثم، تكون مؤشرات المرض، أو دلائل الأزمة، هي الأعراض، التي تظهر على المريض، والناجمة عن الصراع، بين الميكروبات والجراثيم ومقاومة الجسم لها؛ وليس عن الأزمة المرضية، التي ألمت به. وبعد أن شاع اصطلاح الأزمة، في المعاجم والكتب الطبية، بدأ استخدامه، مع بداية القرن التاسع عشر، في التعبير عن ظهور المشاكل، التي تواجهها الدول، إشارة إلى نقاط التحول الحاسمة، في تطور العلاقات السياسية والاقتصادية والاجتماعية. لقد ازدادت باطراد احتمالات التعامل مع الأزمة خلال العقود الأخيرة مما جعل تعامل الدول والمؤسسات الكبيرة مع الأزمة مسالة اساسية في وقت اصبحت به الازمات شيئا ملازما لعالم اليوم وغدا لانها تشكل محوراً أساسيا معقدا في تراتبيته، فالحياة حسبما تلمسها ريتشارد نيكسون (الرئيس الاسبق للولايات المتحدة الامريكية) أزمة تلو أخرى .

الأزمة في اللغة العربية

تعني الأزمة في اللغة العربية وفقا لما ذكره الباحث على رجب نقلا عن (إبراهيم، 2003). الشدة والضيقة واصطلاحا هي موقف أو حدث، أو حالة تخرج عن المألوف وتؤدي إلى تغيير التوازن الاستراتيجي القائم ويمكن ان تنشأ الأزمة بفعل الطبيعة أو بفعل إنسان، فالأزمة هي فترة حرجة أو حالة غير مستقرة تنتظر حدوث

تغيير حاسم هجمة مبرحة من الألم كرب أو خلل وظيفي، وهي تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي أصيب بها وترتبط ظاهرة الأزمة بالإحساس بالخطر والتوتر وأهمية عنصر الوقت اللازم لاتخاذ قرارات وإجراءات المواجهة، فالأزمة موقف يحتاج إلى بذل الجهد للتعرف على متغيراته وتفسير ظواهره ومحاولة السيطرة على أحداثه وتجنب مخاطره، والتعامل مع هذا الموقف يستلزم توافر رؤية متعمقة للأحداث السابقة لمعرفة أسباب الأزمة والظروف والتربة الخصبة التي أتاحت لها الوجود كما يستلزم ذهنا متفتحاً لإدراك جميع الأبعاد المحيطة بالأزمة وأخيراً رؤية مستقبلية لتوقع ما سيحدث من تطورات.

مفهوم الازمة تاريخيا

عرف المؤرخ الإغريقي (تيوديدس) الازمة حسبما ذكرها رجب نقلا عن (احمد، 2003، ص24). بأنها المحك الدقيق لمعادن الرجال وحقيقة الأحداث، في حين قال عنها (وليام كوانت) أنها "لحظات الحقيقة التي تسبق الموت مباشرة وتتجلى فيها بصيرة الإنسان لترى طبيعة الأشياء وقد تجردت عن زخرفتها" في الوقت الذي يعرف فيه (كورال بيل) الأزمة بأنها وصول عناصر الصراع في علاقة ما إلى المرحلة التي تهدد بحدوث تحول جذري في طبيعة هذه العلاقة، مثل التحول من السلم إلى الحرب في العلاقات الطبيعية بين الدول والتفسخ في علاقات التحالف والتصدع في تماسك المنظمات الدولية.

ورد في قاموس مختار الصحاح منقولا عن (اليحيا، 1996م)، أن الأزمة في اللغة تعني الشدة والقحط والضيقة وتأزم الأمر إذا اشتد وصعب على أهله، وفي القواميس العربية المتخصصة في مجالات وعلوم السياسة والاقتصاد والاجتماع تعرف الأزمة بأنها "نقطة تحول وحالة متوترة للانتقال" أما في اللغة الصينية فعرفت الأزمة بـ wet-ji أي الخطر والفرصة وينطقونه أيضا بـ wet-gi وهي عبارة عن كلمتين الأولى تدل على الخطر أما الأخرى فهي تدل على الفرصة التي يمكن استثمارها، وتكمن براعة القيادة في تصور إمكانية تحويل الأزمات وما تحمله من مخاطر إلى فرصة لإطلاق

القدرات الإبداعية التي تستثمر الأزمة كفرصة لإعادة صياغة الظروف وإيجاد الحلول المناسبة والسديدة .

واصطلاحا فأن الأزمة هي موقف أو حدث ، أو حالة تخرج عن المألوف وتؤدي إلى تغيير التوازن الاستراتيجي القائم ويمكن ان تنشأ الأزمة بفعل الطبيعة أو بفعل إنسان، أما مفهومها العلمي فهي تعبير عن موقف وحالة تواجهها الدولة في أحد كياناتها حيث تتلاحق فيها الأحداث وتتشابك معها الأسباب والنتائج وتفقد معها الدولة قدرتها على السيطرة عليها أو على اتجاهاتها المستقبلية، فالأزمة هي فترة حرجة أو حالة غير مستقرة تنتظر حدوث تغيير حاسم هجمة مبرحة من الألم كرب أو خلل وظيفي وهي تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي أصيب بها (حجاب، 2004). والأزمة حادث طارئ أو كارثة مفاجئة قد تتسبب بخسائر فادحة بالأموال أو الأرواح أو كليهما، ويجب معالجتها بالصورة الصحيحة والسرعة المطلوبة

الازمات سمة العالم المعاصر

في عام 1937، عُرِّفت الأزمة بأنها خلل فادح، ومفاجئ، في العلاقة بين العرض والطلب، في السلع والخدمات ورؤوس الأموال. ومنذ ذلك التاريخ، بدأ التوسع في استخدام مصطلح الأزمة، في إطار علم النفس، عند الحديث عن أزمة الهوية. وكذلك، استخدمه الديموجرافيون، عند حديثهم عن أزمة الانفجار السكاني. وأسفر استخدامه عن تداخل، بين مفهوم الأزمة والمفاهيم المختلفة، ذات الارتباط الحيوي، والوثيق به .

أن مفهوم (الأزمة) يظهر ليس على مستوى الدول والمؤسسات حسب بل كذلك يظهر بوضوح على المستوى الفرد أو المواطن العادي الذي يعيش في المجتمع كما يرى د. فهد بن عبدالرحمن المليكي بأنها في مفهومه الشخصي هي مشكلة شخصية يكون تأثيرها على حالته النفسية أو في وضعه المالي، أو حالته الصحية أو مشاكل تحدث في حياته الزوجية أو صعوبات في بيئة العمل الوظيفي.

تعريفات الأزمة: تعرّف الأزمة بأنها تهديد خطر أو غير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمنظمات والدول والتي تحد من عملية اتخاذ القرار

والأزمة هي نقطة تحول مصيرية في مجرى حدث ما، تتميَّز بتحسّن ملحوظ أو بتأخر حاد، وترتبط بتجاذبات قديمة لا بد أن تزول لتحلّ محلها ارتباطات جديدة، وتورث تغيرات كمّية ونوعية في هذا الحدث. الأزمة كمصطلح قديم ترجع أصوله التاريخية إلى الطب الإغريقي – "نقطة تحول" بمعنى أنها لحظة قرار حاسمة في حياة المريض – وهي تُطلق للدلالة على حدوث تغيير جوهري ومفاجئ في جسم الإنسان. في القرن السادس عشر شاع استخدام هذا المصطلح في المعاجم الطبية. وتم اقتباسه في القرن السابع عشر للدلالة على ارتفاع درجة التوتر في العلاقات بين الدولة والكنيسة. وبحلول القرن التاسع عشر تواتر استخدامها للدلالة على ظهور مشكلات خطيرة أو لحظات تحوّل فاصلة في تطور العلاقات السياسية والإقتصادية والإجتماعية. والعام 1937 عرّفت دائرة معارف العلوم الإجتماعية الأزمة بأنها "حدوث خلل خطير ومفاجئ في العلاقة بين العرض والطلب في السلع والخدمات ورؤوس الأموال". ولقد استعمل المصطلح بعد ذلك في مختلف فروع العلوم الإنسانية وبات يعني مجموعة الظروف والأحداث المفاجئة التي تنطوي على تهديد واضح للوضع الراهن المستقر في طبيعة الأشياء، وهي النقطة الحرجة، واللحظة الحاسمة التي يتحدَّد عندها مصير تطور ما، إما إلى الأفضل، أو إلى الأسوأ (مثل الحياة أو الموت، الحرب أو السلم) لإيجاد حل لمشكلة ما أو انفجارها. كما عرّف (آلستار بوخان – Buchan Alastair) الأزمة في كتابه "إدارة الأزمات" بأنها تحدٍ ظاهر أو ردّ فعل بين طرفين أو عدة أطراف، حاول كل منهم تحويل مجرى الأحداث لصالحه.

أما (كورال بل – Bill Coral) فإنها تعرّفها في كتابها "إتفاقيات الأزمة – A Management, the Conventions of Crisis study in Diplomatic" بأنها ارتفاع الصراعات إلى مستوى يهدد بتغيير طبيعة العلاقات الدولية بين الدول. ويشير (روبرب نورث Robert North) إلى أن الأزمة الدولية هي عبارة عن تصعيد حاد للفعل ورد الفعل، أي هي عملية انشقاق تحدث تغييرات في مستوى الفعالية بين الدول، وتؤدي إلى إذكاء درجة التهديد والإكراه. ويشير نورث إلى أن الأزمات غالبًا ما تسبق الحروب، ولكن لا تؤدي كلها إلى الحروب إذ تسوّى سلميًا أو تجمّد أو تهدأ، على أنه يمكن دراستها على اعتبارها إشتراك دولتين أو أكثر في المواجهة نفسها.

كما يعرّفها (جون سبانير John Spanir) بأنها "موقف تطالب فيه دولة ما بتغيير الوضع القائم، وهو الأمر الذي تقاومه دول أخرى، ما يخلق درجة عالية من إحتمال اندلاع الحرب.

وفقاً لذلك فإن الأزمة هي "موقف مفاجئ تتجه فيه العلاقات بين طرفين أو أكثر لحو المواجهة بشكل تصعيدي نتيجة لتعارض قائم بينها في المصالح والأهداف، أو نتيجة لإقدام أحد الأطراف على القيام بتحدي عمل يعدّه الطرف الآخر المدافع، يمثل تهديدًا لمصالحه وقيمه الحيوية، ما يستلزم تحركًا مضادًا وسريعًا للحفاظ على تلك المصالح. مستخدمًا في ذلك مختلف وسائل الضغط وبمستوياتها المختلفة، سواء أكانت سياسية أو اقتصادية أو حتى عسكرية.

مفهوم الأزمة وحقول العلم

يرتبط مفهوم الأزمة ارتباطا وثيقا بالحقل العلمي الذي يكون مدارا للبحث ، بمعنى أن للأزمة مفاهيم متعددة بتعدد الموضوعات المطروحة اقتصادية ، اجتماعية ، سياسية ، إدارية وهذا يشكل عقبة رئيسة لوضع تعريف شامل رغم بعض المحاولات لوضع مثل هذا التعريف.فتعرف الأزمة على إنها نتيجة نهائية لتراكم مجموعة من التأثيرات أو حدوث خلل مفاجئ يؤثر على المقومات الرئيسة للنظام ، تشكل تهديدا صريحا وواضحا لبقاء المنظمة والنظام نفسه أما إداريا فإنها تعرف على أنها " خلل يؤثر تأثيرا ماديا على النظام آله آما يهدد الافتراضات الرئيسة التي يقوم عليها .أو موقف ينتج عن تغيرات بيئية ويخرج عن إطار العمل المعتاد وتضمن قدرا من الخطورة والتهديد والمفاجأة إن لم يكن في وقت الحدوث فهو في التوقيت ويتطلب استخدام أساليب إدارية مبتكرة وسرعة في رد الفعل ويؤثر آثارا مستقبلية تحمل في طياتها فرصا للتحسين والتعلم وقد تعرف الأزمة بشكل عام إنها " نقطة تحول في حياة المنظمة نحو الأسوأ أو الأفضل ، فهي حالة من عدم الاستقرار يوشك أن يحدث فيها تغيير حاسم يؤدي إلى نتائج مرغوب فيها ، أو قد يؤدي إلى نتائج غير مرغوب فيها.

وهناك وجهات نظر اخرى تتمثل في ان مفهوم إدارة الأزمات ، وإن كان المعنى العام لمجمل هذه التعريفات واحد وهو كيفية التغلب على الأزمة بالأدوات العلمية

الإدارية المختلفة ، وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها " وإن كان لكل باحث تعريف مختلف في مفرداته ولكنه متفق في معناه.

فقد أوردت الموسوعة الإدارية مثلا تعريفاً لإدارة الأزمات بأنها " المحافظة على أصول وممتلكات المنظمة وعلى قدرتها على تحقيق الإيرادات وكذلك المحافظة على الأفراد والعاملين بها ضد المخاطر المختلفة ، وتشمل مهمة المديرين المسئولين عن هذا النشاط البحث عن المخاطر المحتملة ومحاولة تجنبها أو تخفيف أثرها على المنظمة في حال عدم تمكنهم من تجنبها بالكامل والأفضل هو نقل احتمال تعرض المنظمة للمخاطر إلى جهة متخصصة في ذلك مثل شركات التأمين".

أما عليوه فعرفها بأنها " تعني بالأساس كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها فعلم إدارة الأزمات هو علم إدارة التوازنات والتكيف مع المتغيرات المختلفة وبحث آثارها في كافة المجالات " .

وإجمالاً يمكن تعريف إدارة الأزمة بأنها : " عملية إدارة خاصة من شأنها إنتاج استجابة إستراتيجية ، لمواقف الأزمات ، من خلال مجموعة من الإداريين المنتقمين مسبقاً والمدربين تدريباً ، والذين يستخدمون مهاراتهم بالإضافة إلى إجراءات خاصة ، من أجل تقليل الخسائر إلى الحد الأدنى " . (عليوه ، 2004) .

تعريف الازمة

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تحديد الهدف من مواجهة الأزمات بأنه: السعي بالإمكانيات البشرية والمادية المتوفرة إلى إدارة الموقف، وذلك عن طريق :

- وقف التدهور والخسائر .
- تأمين وحماية العناصر الأخرى المكونة للكيان الأزموي.
- السيطرة على حركة الأزمة والقضاء عليها.
- الاستفادة من الموقف الناتج عن الأزمة في الإصلاح والتطوير.

- دراسة الأسباب والعوامل التي أدت للأزمة، لاتخاذ إجراءات الوقاية لمنع تكرارها، أو حدوث أزمات مشابهة لها.

وبطبيعة الحال تختلف عملية إدارة الأزمة عن الإدارة بالأزمات ، إذ أن الأخيرة هي فعل يهدف إلى توقف أو انقطاع نشاط من الأنشطة وزعزعة استقرار بعض الأوضاع بهدف إحداث شيء من التغيير في ذلك النشاط لصالح مدبره ،، وتكمن براعة القيادة في تصور إمكانية تحويل الأزمات وما تحمله من مخاطر إلى فرصة لإطلاق القدرات الإبداعية التي تستثمر الأزمة كفرصة لإعادة صياغة الظروف وإيجاد الحلول السديدة.

وجاء في موسوعة ويكيبيديا ان للأزمات بكل أنواعها من دور في تاريخ الشعوب والمجتمعات سواء على صعيد الهدم أو البناء، وقراءة متأنية لدور الأزمة بشكل عام يفضي بنا إلى تلمس خيط يقودنا إلى حقيقة مفادها ان المجتمعات التي اعتمد الهرم القيادي فيها على فرق خاصة وكفاءة في التعامل مع الأزمات كانت أصلب عودا وأكثر على المطاوعة والاستمرار من قريناتها التي انتهجت أسلوبا مغايرا تمثل بالتصدي المرتجل والتعامل بطرق غير مدروسة سلفا مع بؤر الصراع والتوتر ما أدى بالتالي إلى ضعفها وتفككها، فالأزمات ظاهرة ترافق سائر الأمم والشعوب في جميع مراحل النشوء والارتقاء والانحدار. ولو أمعنا النظر في ثنايا الأحداث التاريخية الكبرى لوجدنا أن الأزمة على مر العصور تتوسط المراحل المهمة في حياة الشعوب، فبين كل مرحلة ومرحلة جديدة ثمة أزمة تحرك الأذهان وتشعل الصراع وتحفز الإبداع وتطرق فضاءات بكر تمهد السبيل إلى مرحلة جديدة، غالبا ما تستبطن بوادر أزمة أخرى وتغييرا مقبلا آخر، وكان لنمو واتساع، المجتمعات ونضوب الموارد المتنوعة وشدة المنافسة السياسية والاقتصادية الكلمة الفصل في طول حياة الأزمات إلى حد أصبح تاريخ القرن السابق على سبيل المثال يشكل سلسلة من أزمات تتخللها مراحل قصيرة من الحلول المؤقتة، ومن هنا فقد نشأت أفكار جدية من اجل دراسة وتحليل الأزمة ومحاولة الخروج منها بأقل الخسائر وتأخير الأزمة اللاحقة إن تعذر تعطيلها. ويرى (scher mehorn) أن الأزمة الإدارية إنما هي مشكلة غير متوقعة قد تؤدي إلى كارثة إن لم يجر حلها بصورة سريعة. وعرفها (اللوزي) بأنها كل موقف أو حدث

يؤدي إلى أحداث تغيرات ايجابية وجادة في النتائج وهي حدث أو تراكم لمجموعة من، أحداث غير متوقع حدوثها تؤثر في نظام المؤسسة أو جزء منه وهي من الناحية العملية انقطاع عن العمل كليا أو جزئيا لمدة تطول أو تقصر لسبب معين يتبعها تأثر الكيان وتحوله

أورد جبر كما جاء في موسوعة ويكيبيديا تعريفاً جيدا للأزمة أنها "تعني تهديداً خطرًا متوقعًا أو غير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمنظمات والدول والتي تحد من عملية إتخاذ القرار". تعريفًا آخر للأزمة أوردته منى شريف بأنها موقف ينتج عن تغيرات بيئية مولدة للأزمات ويتضمن قدرًا من الخطورة والتهديد وضيق الوقت والمفاجأة ويتطلب استخدام أساليب إدارية مبتكرة وسريعة. أيضًا عرّفها عليوه بأنها توقف الأحداث في المنظمة واضطراب العادات مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن. من خلال استعراض التعاريف السابقة لمفهوم الأزمة نجد أنها تعني اللحظة الحرجة ونقطة التحول التي تتعلق بالمصير الإداري للمنظمة ويهدد بقائها وغالبًا ما تتزامن الأزمة مع عنصر المفاجأة مما يتطلب مهارة عالية لإدارتها والتصدي لها.

فنجد في هذه الحالات أو الأزمات يلجأ هذا الفرد لحل أزماته بواسطة البحث عن قرض مالي أو طلب الإسعافات الطبية من قسم الطوارئ (Emergency Department) بالمستشفيات أو طلب المساعدة من الطبيب النفسي لحل أزمته، أو استخدام شرعية الطلاق المتعارف عليه في الشريعة الإسلامية للتخلص من المشاكل العائلية أو تقديم استقالته الوظيفية للخروج من العمل.نحن نسمع دائماً عبارة يرددها بعض الأشخاص الذين يعانون من الأزمات في حياتهم مثال على ذلك (أنا والله أمر بأزمة..... وابحث عن العلاج أو الحل السريع لمواجهتها)، ففي هذه الحالة تكون الأزمة فردية من صنع الشخص من خلال تجاربه وخبراته في الحياة الاجتماعية التي يعيش فيها.

ولكن من النواحي العملية البحتة، نجد هناك العديد من النظريات العلمية والدراسات والبحوث التطبيقية والتعريفات المختلفة الأبعاد للأزمات--، فمنهم من قال عن الأزمات – إنها الصراعات والتوتر الاجتماعي والإداري والسياسي المفاجئ

الذي يصيب الهيئات والمؤسسات العامة الحكومية، أو المؤسسات الخاصة التجارية والصناعية في المجتمع.

أما القواميس الإنجليزية نجد أن قاموس ويستر (Waster Dictionary) عرف الأزمة على أنها زمن حاسم أو زمن خطر عظيم ستقرر نتائجه ما إذا كان ستتبعه عواقب سيئة كالأزمة المالية أو الاقتصادية (1977م - صفحة 275) نقلا عن المليكي. ولكن قاموس أمريكا هيرتيج (The American Heritage Dictionary)وضع الأزمة بأنها وقت أو قرار حاسم أو حالة غير مستقرة تشمل تغيراً حاسماً متوقعاً، كما في الشؤون السياسية، أو المشاكل الدولية، أو الشؤون الاقتصادية. (1982م - صفحة 340)، ولكن قاموس (Longman New Universal Dictionary) عرّف الأزمة بأنها هجوم مؤلم مفاجئ وغير متوقع، تتميز بالخطر خاصة في الشؤون السياسية أو الاقتصادية. (1982م - صفحة 232).

ولكن كلمة (أزمة) هي كلمة عامة ومعروفة في الوسط الاجتماعي وفقا للمليكي بأنها مشكلة يثير استخدامها في كثير من المجالات والنقاشات الحادة حول تحديد مفهوم معين أو اتجاه معين في القضايا العامة أو الخاصة، قد تكون سياسية أو اقتصادية أو عسكرية أو اجتماعية. والمقصود بفكرة (أزمة) هنا - هي المشاكل أو الأحداث التي تحدث في المجتمع وتزعزع استقرار الأمن الوطني للدولة وغير المتوقع حدوثها، ومن الصعب السيطرة عليها قبل حدوثها.وقد صنف العلماء والمتخصصون الأزمات إلى عدة أنواع منها أزمات كوارث (Disasters Natural) طبيعية غير مستهدفة أو غير متعمدة مثل: الفيضانات التي تسببها الأمطار الغزيرة- الزلازل- الرياح والعواصف- الثلوج- الحريق- البراكين- الجفاف من قلة المياه- أو انتشار مرض معد في المجتمع)، ولكن هناك أزمات مستهدفة ومتعمدة، وتعتبر من صنع البشر - بمعنى آخر فعل فاعل مثل المظاهرات السياسية، أو الإرهاب (Terrorism) بهدف زعزعة أمن الدولة وقتل الأبرياء من الأطفال والنساء وحجز الرهائن وتدمير المنشآت العسكرية والمدنية مثل المطارات المدنية ومراكز التسوق والمجمعات التجارية والسكنية ومقر البعثات الدبلوماسية والتخريب والتفجير والهجوم على المصالح الأجنبية والمحلية، أو الهجوم العسكري أو الانهيار الاقتصادي، أو الشغب والفساد الإداري

الاجتماعي في المؤسسات العامة للدولة أو الخاصة، أو دخول مواد غذائية أو أدوية سامة غير صالحة للاستعمال أو تجارة المخدرات التي أصبحت السم القاتل الخفي في المجتمعات. جميع هذه الأعمال والنشاطات الإجرامية تؤدي إلى الفساد الاجتماعي الذي لا يرضاه الله ورسوله، بل ضد المبادئ الإسلامية والأنظمة الشرعية أو القانونية.

– الآيـــة – ﴿ إِنَّمَا جَزَٰٓؤُاْ ٱلَّذِينَ يُحَارِبُونَ ٱللَّهَ وَرَسُولَهُۥ وَيَسْعَوْنَ فِى ٱلْأَرْضِ فَسَادًا أَن يُقَتَّلُوٓاْ أَوْ يُصَلَّبُوٓاْ أَوْ تُقَطَّعَ أَيْدِيهِمْ وَأَرْجُلُهُم مِّنْ خِلَٰفٍ أَوْ يُنفَوْاْ مِنَ ٱلْأَرْضِ ۚ ذَٰلِكَ لَهُمْ خِزْىٌ فِى ٱلدُّنْيَا ۖ وَلَهُمْ فِى ٱلْءَاخِرَةِ عَذَابٌ عَظِيمٌ ﴾[سورة المائدة:33] ، – الآيـة – ﴿ وَإِذَا قِيلَ لَهُمْ لَا تُفْسِدُواْ فِى ٱلْأَرْضِ قَالُوٓاْ إِنَّمَا نَحْنُ مُصْلِحُونَ ﴿١١﴾ أَلَآ إِنَّهُمْ هُمُ ٱلْمُفْسِدُونَ وَلَٰكِن لَّا يَشْعُرُونَ ﴾ [سورة البقرة:11-12] .

وهناك من يرى ان الازمه عبارة عن حالة طارئة تحول مسار العمل إلى اتجاهات غير مرغوب فيها قد توصل بنتيجتها إلى حدوث كارثة وقد تكون فيها نهاية للمنظمة أن لم يحسن معالجتها.فأن هذا الحدث الاستثنائي يؤدي إلى قطع جميع مسالك العمل الاعتيادية أو تغيير اتجاهاتها إلى الأسوأ.قد تكون الأزمات التي تمر بها المنظمات على أنواع من حيث المدة أو طبيعة الأزمة أو مسبباتها.فقد يكون وقت حدوث الأزمة مستديم أو موسمي أو مؤقت أو طارئ.

تحليل الأزمة

بعد تقدير الأزمة وتحديدها تحديدًا دقيقًا، يقوم مدير إدارة الأزمة بمساعدة معاونيه بتحليل حالة الأزمة وعناصرها المختلفة ومكوناتها، بهدف اكتشاف المصالح الكامنة وراء صنع الأزمة، والأهداف الحقيقية غير المعلنة التي يسعون لتحقيقها.

ومن هنا يتم تحليل الموقف (أو حالة الأزمة) المركب إلى أجزائه البسيطة ثم إعادة تركيبه بشكل منتظم، بحيث يتم التوصل إلى معلومات جديدة، عن صنع حالة الأزمة وكيفية معالجتها.

وفي هذه المرحلة، يتم استخدام النماذج الرياضية لقياس حالة الأزمة وتحليلها. ويعتمد هذا بالطبع على الإختيار الدقيق والصحيح لأدوات القياس والتحليل والتي من أهمها:

أ. تحليل علاقات الإرتباط والإنحدار للمتغيرات والثوابت الخاصة بعوامل حالة الأزمة وعناصرها والعوامل المساعدة على إيجاد الأزمة، ومدى تأثر كل منها وتأثيرها على صنع الأزمة وعلى تشكيل حالة الأزمة.

ب. تحليل أسباب التوتر على أساس المعلومات التي تم الحصول عليها والوصول إلى العوامل التي دعمته، وأيضًا تحديد مستويات التوتر التي بلغتها الأزمة، ومراحل الإستقرار والتعادل التي استطاعت قوى كبح الأزمة الوصول إليها.

ج. تحليل مواطن القوة لدى كل من الأطراف الصانعة للأزمة وكذلك الطرف الكابح لها، ومواطن الضعف لدى الطرفين.

د. تحليل طبيعة الخطر الذي تشكله الأزمة، وتكاليف استمرارها وأعباؤه، ومدى تأثير كل ذلك على الكيان الذي نشأت به الأزمة.

وبعد هذا كله، يتم تحويل ما توصلنا إليه من تحليلات إلى عناصر كمية ورمزية، واستخراج المؤشرات والنتائج والحلول الكلّية والجزئية والبدائل المختلفة التي يتعيَّن الإختيار من بينها، الأمر الذي يقلل من إحتمالات الخطأ والتحيّز غير الموضوعي عند القيام بعملية التخطيط لمواجهة الأزمة .

سمات الأزمة

أورد جبر عدة سمات للأزمة منها:

1. الإدراك بأنها نقطة تحول.
2. تتطلب قرارات سريعة.
3. تهدد أهداف وقيم الأطراف المشاركة بها.
4. فقدان السيطرة أو ضعف السيطرة على الأحداث.
5. تتميز بضغط عامل الوقت والشعور بالضبابية والاضطراب مما يولد القلق.

وأضاف عليوه سمة عنصر المفاجأة بها ونقص المعلومات والتعقد والتشابك في الأمور أثناء حدوثها اما الدكتور حسين الطراونة فيرى ان سمات الازمة كما يلي:

1. المفاجأة، فهي، غير متوقعة وحدوثها سريع وغامض.
2. جسامة التهديد، والذي قد يؤدي الى خسائر مادية او بشرية هائلة تهدد الاستقرار وتصل احيانا الى القضاء على كيان المنظمة.
3. مربكة، فهي تهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها النظام، وتخلق حالة من حالات القلق والتوتر، وعدم اليقين في البدائل المتاحة، خاصة في ظل نقص المعلومات الامر الذي يضاعف من صعوبة اتخاذ القرار، ويجعل من أي قرار ينطوي على قدر من المخاطرة.
4. ضيق الوقت المتاح لمواجهة الازمة، فالاحداث تقع وتتصاعد بشكل متسارع وربما حاد، الامر الذي يفقد اطراف الازمة، احيانا القدرة على السيطرة في الموقف واستيعابه جيدا، حيث لابد من تركيز الجهود لاتخاذ قرارات حاسمة وسريعة في وقت يتسم بالضيق والضغط.
5. تعدد الاطراف والقوى المؤثرة في حدوث الازمة وتطورها، وتعارض مصالحها، مما يخلق صعوبات جمة في السيطرة على الموقف وادارته، وبعض هذه الصعوبات ادارية او مادية او بشرية او سياسية او بيئية الخ.

الأزمات الإدارية

وتبرز الأزمات الإدارية في واجهة الازمات الاخرى سيما وانه يعد مفهوم الأزمة بديل أفضل للتعامل مع الأزمة كما أن نظام المعلومات السليم يساعد على سرعة تصحيح الأخطاء تتطلب إدارة الأزمة تقدير الموقف المفاجئ وتحديد اتجاهات الحركة البديلة و تصور السيناريوهات الممكنة لتطور الأحداث، ثم اتخاذ الإجراءات والقرارات وإتباع المسارات الكفيلة بالسيطرة على الموقف مع الاستعداد للتغيير عند الحاجة .

اي أن إدارة الأزمات هي إدارة للازمة ذاتها، للتحكم في ضغطها وفي مسارها واتجاهاتها، هي إدارة عملية رشيدة تقوم على البحث والحصول على المعلومات والمعرفة واستخدام المعلومات المناسبة كأساس للقرار المناسب.

أي أنها إدارة تقوم فيها المنظمة علـى الممارسـة الـسليمة لوظـائف التخطـيط و التنظيم والتوجيه والرقابة والبعد عن الارتجالية و العشوائية.

اسباب حدوث الازمات

ويرجع حدوث مثل هذه الأزمات إلى أسباب متنوعة منها ما يأتي:

1. ضعف الإمكانيات المادية والبشرية للتعامل مع الأزمات : مما يـؤدي إلى تفـاقم الأزمة و تحولها إلى كوارث ومضاعفة الخسائر الناجمة عنها .
2. تجاهل إشارات الإنذار المبكر : التي تشير إلى إمكانية أو احتمالات حدوث أزمة مثل شكاوى العملاء أو المشكلات المماثلة لمشكلات المنافسين الـتي يمكـن إن تكون مؤشرا لوجود فـشل أو قـصور في المنظمـة كلـها ، أو الظـواهر المرتبطـة بالفيضان و التي تشير إلى ارتفاع احتمال حدوث فيضان مدمر ومـع ذلـك يـتم تجاهلها فتؤدي إلى كارثة أو مصيبة قومية
3. عدم وضوح أهداف المنظمة وما يترتب على ذلك من :
   - أ. عدم وضوح الأولويات المطلوب تحقيقها .
   - ب. عدم موضوعية تقييم الأداء.
   - ج. عدم معرفة العاملين بالأدوار المطلوبة منهم .
   - د. عدم وضع خطط لمواجهة تحديات المستقبل .
   - ه. التباطؤ في التعامل مع مؤشرات احتمالات اقتراب وقوع أزمة مع الأزمـات بمجرد حدوثها .
4. الخوف الوظيفي وما ينتج عنه من:
   - أ. عدم تشجيع العاملين على إبداء رأيهم و مقترحاتهم
   - ب. غياب التغذية الراجعة (التغذية العكسية)
   - ج. عدم مشاركة العاملين في صنع القرارات
   - د. وجود حالة من اليأس لدى العاملين
   - ه. عدم اعتراف العاملين بأخطائهم

و. ضعف أو انعدام الثقة بين الزملاء العاملين

ز. تغليب النزعة الفردية والمصلحة الشخصية على المصلحة العامة

5. صراع المصالح بين العاملين وما يترتب عليه من :

أ. انهيار نظام الاتصالات داخل المنظمة.

ب. عدم التزام العاملين بتعليمات الإدارة العليا

ج. عدم وجود فرق عمل فعالة.

6. ضعف نظام المعلومات و نظام صنع القرارات وما ينتج عنه من:

أ. عدم وجود معلومات سليمة تساعد على اتخاذ القرار المناسب.

ب. عدم دراسة الحلول البديلة للازمة.

ج. مشاركة أفراد غير مؤهلين في صنع القرارات.

7. القيادة الإدارية غير الملائمة وما يترتب على ذلك من :

أ. عدم قدرة المديرين على تحمل المسؤولية.

ب. عدم تمتع لمديرين بالقدرة على التنبؤ بالأحداث المستقبلية ووضع الأحداث السابقة فقط في بؤرة اهتمامهم .

أسباب اخرى لحدوث الأزمات

قد تظهر الأزمة كما يرى كل من د. ابو قحف وعيناتي كنتيجة لغياب السياسة أو الخطط أو عدم الرشد في اتخاذ القرارات أو لأسباب أخرى عديدة قد تخرج عن سيطرة الإدارة .

كما أن الأزمة أو المشكلة ربما تكون نتيجة لخلل ما في إنجاز الوظائف الإدارية (تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة واتخاذ قرارات) أو قصور في إدارة البيئة الكلية للمنظمة. وإذا كان مفهوم المشكلة يتلخص في أنها موقف غامض في حاجة إلى تفسير ..وهي حالة من عدم التوازن أو الاتساق بين ما تم وبين ما يجب أن يتم.. وهي كذلك انحراف الأداء المخطط (ما يجب أن يكون) عن الأداء الفعلي (ما حدث فعلاً) ومفهوم

الأزمة يمكن أن يتمثل في الآتي: الأزمة هي حدث أو موقف مفاجئ غير متوقع يؤثر سلباً على قدرة الأفراد أو المنظمات على البقاء.

هي كل ما لا يمكن توقعه أو التفكير فيه من أحداث أو تصرفات تؤثر على وتهدد بقاء الناس ومنظمات الأعمال أو تلوث البيئة والحياة الطبيعية أن كثيرًا من المشاكل من الممكن التنبؤ بها ، حيث تقع ضمن الرقابة التنبؤية . ومن ثم يمكن الإعداد لمواجهة هذه المشاكل سواء بمنع حدوثها أو التقليل من آثارها السلبية للأزمات فإن كثيرًا منها أو معظمها لا يمكن التنبؤ بها . كما أن عنصر المفاجأة هو العامل المهم في هذه الحالة.

تتعدد الاسباب للازمات كما تعددت التعاريف – كما يشير الدكتور حسين الطراونة – وذلك لاختلاف نظرة الباحثين للجانب الذي ينظرون الية للازمة حيث ان هناك العديد من انواع الازمات منها الادارية ،الاقتصادية .المالية ،والاجتماعية وغيرها . الا ان هؤلاء الباحثين اجمعوا وفقا للطراونة على ان هناك اسبابا تكاد تكون مشتركة منها :–

1. **تأجيل أو ترحيل المشكلات أو تجاهلها** : إن تأجيل المشكلة أو تجاهلها يعمل على تراكمها الى حد يصعب السيطرة علية كاي مشكلة تحدث لديك والتي تتحول بسبب الصمت، والتأجيل، والتجاهل إلى أزمة حقيقية .
2. **عدم وجود آلية لاكتشاف الأزمات قبل حدوثها**: ويتمثل الاختبار الحقيقي في أسلوب التعامل مع هذه الأزمات قبل حدوثها ودلك بتبني أنظمة للإنذار المبكر او توفر تعليمات واضحة إلى شتى المعنيين، كما توفر تقييما لشتى النتائج الواقعة والمحتملة، وتساعد على ضمان استمرار إدارة عمليات الأعمال أثناء الأزمة وبعدها مباشرة.
3. **عدم وجود استعدادات مسبقة وسيناريوهات قادرة على مواجهة الأزمات عند حدوثها** : من أهم عناصر التعامل مع الأزمات، الاستعداد المبكر في شكل توفير أجهزة ومعدات كمعدات إطفاء الحرائق وغيرها وكذلك تخصيص ورصد المبالغ المالية اللازمة لحالات الطوارئ وتدريب العاملين على مواجهة الأخطار

بفاعلية وجاهزية مستمرة ، وجمع المعلومات، والثقة في القدرة على تجاوز الأزمة، والشفافية في التعامل مع الحدث .

4. **ضعف الإمكانيات المادية والفنية والبشرية** تعاني بعض المؤسسات من نقص في الإمكانيات المالية والفنية تحول دون تضمين خططها الإستراتجية برامج لتوفير المعدات والأجهزة والأساليب الحديثة لمواجهة الأزمات التي قد تعصف بالمؤسسة ونتيجة للشح في مواردها تفضل الصرف على بنود أخرى تراها إدارة المؤسسة اكثر أهمية من الازمات ويأتي هذا المفهوم نتيجة لقصور في فهم الكثير من المسئولين في مؤسساتنا العامة والخاصة على السواء .

5. **قصور التخطيط عن تصور المستقبل والاستعداد له:** التخطيط والإعداد الجيد لمواجهة الأزمات المحتملة التي تهدد المجتمع، وفي البرنامج العملي للتخطيط تؤخذ في الاعتبار مجموعة من العوامل منها تحديد المسئوول عن قيادة فريق إدارة الأزمات، وتحديد الموارد البشرية والمادية والفنية اللازمة والضرورية لتنفيذ خطة مواجهة الأزمة، وتحديد طرق توفير وتوصيل المعلومات والبيانات، وضمان وجود نظام فعال للاتصال بالأطراف المعنية الداخلية والخارجية، ووضع السيناريوهات اللازمة (أسوأ وأفضل سيناريو) والتدريب على الخطة الموضوعة وتقييم عملية التدريب لإحداث التعديلات اللازمة.

6. **الإدارة العشوائية:** لا شك في إن وجود إدارة علمية قادرة على اتخاذ القرار السليم في الوقت المناسب ووفق معلومات دقيقة وحديثة وواقعية سيكون الدرع الواقي للمؤسسة لحمايتها من الوقوع في الأزمات أو تقليل أخطار هذه الأزمات ان وقعت وهذا ما لا نراه في معظم إدارات مؤسساتنا التي تنتهج أسلوب العشوائية في إدارتها لهذه المؤسسات .

7. **النزاعات الداخلية :** تنشب أحيانا داخل المؤسسة صراعات وخاصة في مستوى الإدارة العليا نتيجة لعدة أسباب أهمها عدم تجانس إفراد هذه الإدارة بسبب عدم وجود لوائح تنظم وتحدد مستويات ومواصفات تولي هذه الوظائف

وبالتالي تنشب بين إفراد هذا المستوى الإداري منافسات حادة تجر المؤسسة إلى مشاكل ما تفتا أن تتحول إلى أزمات تهدد كيانها .

8. **الأخطاء البشرية** : تشكل الأخطاء البشرية واحدة من اكبر مسببات الأزمات داخل المؤسسات الصناعية أو ذات الطابع الفني حيث تسبب الأخطاء التي يرتكبها العمال او الفنيون أثناء التركيب او التشغيل أو الصيانة مشاكل وأزمات تصل أحيانا إلى كوارث وذلك بسبب إهمال الكثير من المؤسسات تدريب العاملين معها على القيام بهده الأعمال وكذلك ضعف الاهتمام بالأمن الصناعي والعاملين به .

9. **سوء الفهم أو عدم استيعاب المعلومات** : تحدث الكثير من الأزمات نتيجة لخطا في تفسير التعليمات أو القرارات ناتج عن وجود معوقات في الاتصال داخل المؤسسة يؤدي إلى حدوث تشويش بالرسالة الأمر الذي يترتب عليه سوء فهم وعدم استيعاب للمعلومات والتصرف بما يخالف المطلوب مما يودي للوقوع في الأزمة .

آفاق الأزمات

تتعدد أنواع ومجالات الأزمات بتعدد وتباين وتنوع وتشعب وتداخل مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية وفق ما أشار إليه د.عبد السلام ابو قحف ورنا عيتاني في مؤلفهما ثقافة الخرافات وإدارة الأزمات ومن أمثلة ذلك :

- أزمات ترتبط بالسلع والمنتجات أو الخدمات .
- أزمات ترتبط بالأفراد .
- أزمات ترتبط بالبيئة الطبيعية أو الطقس .
- أزمات ترتبط / تنشأ نتيجة حوادث أو تصرفات غير رشيدة داخل منظمات الأعمال (أو خارجها) .
- أزمات ترتبط بالبيئة الداخلية للمنظمات .
- أزمات ترتبط بالاقتصاد أو النظام والحياة الاقتصادية .
- أزمات ترتبط بالتكنولوجيا ومنها تبرز الأمور التالية:

1. المسيطر على حدوثها ونتائجها ، وتنتمي عملية التنبؤ المرتبطة بالأزمات إلى ما يسمى بالرقابة الإستراتيجية .
2. أن المشكلات هي دائمًا نتائج لعوامل أو مقدمات أو معوقات معينة ، أما الأزمات فهي أحيانًا تكون نتيجة.
3. أما في معظم الحالات فهي أحداث تقع في دائرة عدم التيقن تنتج آثارًا سلبية مدمرة .
4. إن الأزمة قد تأخذ شكل المشكلة من حيث الخصائص والسبب والنتيجة في بعض الأحيان .
5. في الوقت الذي توجد فيه أشكال كثيرة للأحداث كتحطيم الطائرة مثلاً لا تحدث بشكل فجائي كما أنه من الممكن توقع حدوثها إلا أنها تعتبر أزمات حيث تؤثر على حياة الناس أو العملاء ، أو الملاك وحملة الأسهم .
6. أن الأحداث التي تهدد بقاء المنظمات ، أو تؤدي إلى فناء الناس سواء ارتبطت بالسلع أو انفجارات المصانع أو الفيضانات والأعاصير والبراكين وكل حدث لا يمكن السيطرة عليه تقع كلها في دائرة الأزمات .

كل أزمة قد تحتوي على أو تنتج آثارًا إيجابية أو أسسًا للنجاح كما تحتوي أو تنتج أيضًا بذورًا وأسبابًا للفشل .

خصائص الأزمة

الأزمة حالة من الخلل تصيب من يتعرض لها سواءً أكان فرداً أو مجتمعاً أو دولة بدرجة عالية من الخوف والشلل الفكري والتخبط، وتكبده خسائر بالغة في الأرواح والممتلكات وتهدد معنويات وثوابت ومرتكزات الأمة، إلا ان الأزمة تشمل في تكوينها على خصائص عدة، **ويحدد علي رجب نقلا عن** (احمد، 2003،) خصائص الازمة بالآتي:

1. المفاجأة، فهي حدث غير متوقع يتسم بالغموض وعدم وضوح الرؤية وتعقيد وتداخل وتشابك العوامل والأسباب ويثير القلق والاضطراب في حياة الأفراد.

2. التهديد الشديد للمصالح والأهداف وتسبب حالة رعب من المجهول الذي تتجه نحوه الأزمة، إضافة إلى تعدد الأطراف والقوى المؤثرة في حدوث الأزمة وتطورها، وتعارض مصالحها، مما يخلق صعوبات جمة في السيطرة على الموقف وإدارته، وبعض هذه الصعوبات إدارية أو مادية أو بشرية أو سياسية أو بيئية.
3. نقطه تحول أساسية حيث ينتقل خطر الأزمة من الحاضر للتأثير في مجريات المستقبل، وتسبب الدخول في دائرة من المجاهيل المستقبلية والعلاقات المعقدة المتداخلة التي يصعب حسابها بدقة.
4. تسود فيها ظروف عدم التأكد وتحدث حالة من الارتباك والضياع بسبب نقص المعلومات وعدم وضوح الرؤية، بالنسبة للإجراءات التي ينبغي اتخاذها بشأن الأزمة.
5. ضغط الوقت المتاح عادة للتعامل مع الأزمة والحاجة إلى اتخاذ قرارات سريعة وفعاله وصائبة، فالأحداث تقع وتتصاعد بشكل متسارع وربما حاد، الأمر الذي يفقد أطراف الأزمة، أحيانا القدرة على السيطرة على الموقف واستيعابه جيدا، حيث لابد من تركيز الجهود لاتخاذ قرارات حاسمة وسريعة في وقت يتسم بالضيق والضغط.
6. تسبب الأزمة في وقوع خسائر مادية أو بشرية أو نفسية، وتستقطب اهتمام المتصلين بها، فهي تهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها النظام، وتخلق حالة من حالات القلق والتوتر، وعدم اليقين في البدائل المتاحة، خاصة في ظل نقص المعلومات، الأمر الذي يضاعف من صعوبة اتخاذ القرار، ويجعل من أي قرار ينطوي على قدر من المخاطرة.
7. الأزمة تفرض نفسها وتخلق واقعاً مرعبا يتطلب تدخلاً سريعاً لإنهائها أو تخفيف تأثيرها، وكذلك اتخاذ الإجراءات الكفيلة لعدم تكرارها، ويعرف قرار الأزمة بأنه قرار عادي في ظروف استثنائية، تؤثر سلباً على ينبغي توفره في الظروف العادية من بيانات وتحليل هادئ وصياغة بدائل متأنية، لاختيار البديل الأفضل منها حيث تتطلب مهارات إدارة الأزمة القيادة، واتخاذ القرارات

وإدارة الموارد البشرية والمادية إلى جانب مهارات الاتصال ومهارات التفكير الإبداعي.

الهدف من مواجهة تلك الأزمات

يضع د حسين الطراونة مجموعة من التصورات في محاولة الاستفادة من الإمكانيات البشرية والمادية المتوفرة إلى حسن إدارة الموقف، وذلك عن طريق ما يلي:

1. وقف التدهور والخسائر .
2. تأمين وحماية العناصر الأخرى المكونة للكيان الأزموي.
3. السيطرة على حركة الأزمة والقضاء عليها.
4. الاستفادة من الموقف الناتج عن الأزمة في الإصلاح والتطوير.
5. دراسة الأسباب والعوامل التي أدت للأزمة ، لاتخاذ إجراءات الوقاية لمنع تكرارها ، أو حدوث أزمات مشابهة لها.

من الازمة الى الازمات

ينظر المليكي الى ان وقوع الأزمة يرتب استحقاقات تتكون عبرها الصراعات التي تتحول من أزمة إلى أزمات وتسبب الإثارة والعنف وعدم الاستقرار في المجتمع ومصالحه وأهدافه، وكذلك هي التحول الفجائي والتفاعلات التي تهدد الأمن والاستقرار والقيم والعادات والتقاليد أو المصالح الرئيسة في الدولة، وفي هذه الحالة وجب سرعة التدخل وصنع القرار وتنفيذه في وقت ضيق وسريع، وفي ظروف قد تكون صعبة وعدم التأكد منها، وذلك حتى لا تتفجر أمور من الصعب السيطرة عليها واحتواءها وحصرها ومنعها من الانتشار.

ويشير المليكي الى أربع نقاط مهمة وأساسية عند وقوع أية أزمة في المجتمع وهي:

1. الموقع الجغرافي.
2. الزمن.
3. تجميع المعلومات.
4. صنع القرار السريع لمعالجتها.

أولاً: الموقع الجغرافي للأزمة

من الضروري دراسة طبيعة المكان دراسة سريعة وتعيين المنطقة جغرافياً، وتحديد الموقع ومعرفة المداخل الرئيسة والطرق السريعة التي تؤدي إلى الحدث، حتى يتم التدخل والحركة بدون قيود أو صعوبات تمنع من الوصول إلى المشكلة.. فمن الواجب اختيار الخبراء والمتخصصين في التخطيط الجغرافي لتنفيذ العمليات العسكرية بدون أي مغامرات قد تؤدي إلى الفشل لحل المشكلة.

طبعاً من المستحيل تجاهل الحدث خاصة إذا كان يمس المواطنين أو المنشآت الحكومية أو تدمير الممتلكات الخاصة أو إصابات بشرية، فنجد وسائل الإعلام المكتوبة والمرئية والمسموعة سوف تنقل جميع ما يتعلق بالحدث إذا وقعت الأزمة.

ثانياً: زمن الأزمة

المشكلة التي تواجه إدارة الأزمات عند وقوع الحدث هي عامل الوقت وضغط الأزمة لصنع القرار واتخاذ اللازم في السيطرة على المشكلة والاستعداد الكامل لمواجهتها، فمن الواجب الحذر دائماً من ظهور عوامل غير متوقعة في عملية التصدي ضدها، والقيام بجميع الاستعدادات الأمنية الفنية مع المراقبة المستمرة والشديدة في كل الأوقات الزمنية لمعرفة المؤشرات والتنبؤات المتوقعة بقرب وقوع الأزمة ومرحلة انفجارها.

ثالثاً: تجميع المعلومات عن الأزمة:

من الواجب كإدارة متخصصة في الأزمات تجميع المعلومات والحقائق عن أسباب الأزمة وتفسيرها وتحليلها بكل دقة، والتعرف عليها حتى يمكن السيطرة عليها واتخاذ التدابير الصحيحة الفورية لمعالجتها وحلها، مع قياس حدة وحجم الدمار المادي والبشري والخسائر الاقتصادية التي سببتها، ومعرفة اتجاهات الرأي العام تجاه المشكلة.

بمعنى آخر توفير المعلومات الكافية عن الوقائع والأحداث بدون قيود إدارية تمنع المعلومة من الوصول إلى صانعي القرار في الإدارة، فالمعلومات العشوائية غير

الصحيحة أو غير الواقعية والمشكوك فيها تسبب إرباكا وتدهورا ومخاطر في اتخاذ اللازم لمكافحة الأزمة وتحجيمها لمنعها من الانتشار.

رابعاً: صنع القرار السريع لمعالجتها

انفجار أية أزمة مأساة للبشرية خاصة فيما يخص التنمية الاجتماعية والاقتصادية والاستقرار الأمني الوطني، وإذا حدثت في المجتمع سببت قلقا غير عادي بين المواطنين، وتوقفت عجلة الإصلاح والتطور على المستوى المحلي، لذلك يجب اتخاذ كل الاحتياطات والإجراءات الأمنية لعلاجها، فالمطلوب منا السرعة في الاتصال والاهتمام بها حتى لا تنتج عنها أمور من الصعب السيطرة عليها، أو تصيب أفرادا ضحايا أبرياء، أو تدمير المنشآت العامة للدولة وإرباك الموارد المحلية، ففي هذه الحالات وجب التصرف بالطرق السليمة المبنية على مبادئ إدارية سليمة، وتدخل الحكومة وغيرها من الهيئات الرسمية في الدولة لمواجهتها وحلها.ومن نتائج وقوع الأزمات - بعد مرحلة انفجارها يقع على عاتق إدارة الأزمات مهمة تخفيف الأضرار التي لحقت بسمعة الدولة أو المؤسسة أو الهيئة والسعي لإعادة الوضع إلى طبيعيته واستخدام وسائل الإعلام للدفاع (كإعلام معاكس) وشرح الأوضاع عن المواقف التي مرت وسببت هذه الأزمة نظريا وعمليا وتزويد رجال الإعلام بالمعلومات الموضوعية والدقيقة والصحيحة عن الأزمة بهدف تصحيح المفاهيم التي تلقاها الرأي العام المحلي أو الدولي عبر وسائل الإعلام الدولية.ويمكنني القول: هنا وبكل فخر واعتزاز وصراحة من أوائل النماذج الفريدة والمميزة من نوعها خاصة فيما يخص كيفية التعامل مع الأزمات بجميع أنواعها بالأسس العلمية والعملية في هذا المجال - التجربة السعودية التي خاضتها إدارة الأزمات بوزارة الداخلية السعودية التي كانت تعمل بتوجيهات الأمير نايف بن عبد العزيز رجل الأمن الأول في المملكة العربية السعودية، فالجهود الأمنية التي نراها في بلادنا ملموسة ولها تأثيرها في حياة كل مواطن سعودي، ولا أحد يستطيع أن ينكر منجزات وقدرات وزارة الداخلية والمهمات الصعبة ذات العلاقة بالأمن الوطني التي قامت بها، فقد استخدمت التقنية والمهارات الفنية الأمنية الحديثة من أجل تثبيت الأمن ومكافحة جميع الأعمال الإجرامية التي حدثت في مجتمعنا السعودي.وأخطر هذه الجرائم كشف النقاب عن العمليات الإرهابية

الإجرامية التي تمت التصريحات عنها من قبل وزير الداخلية، وهذا ليس بغريب من القيادة السعودية بإعطاء المعلومات الواقعية المملوءة بالمصداقية بدون تعتيم إعلامي عن القضايا والأزمات.

أمثلة لبعض الأزمات في تاريخ الأعمال الحديثة

يورد كل من د.عبد السلام ابو قحف ورنا عيتاني أمثلة على ازمات حدثت في تاريخ الأعمال خلال العشرين عامًا الأخيرة من القرن الماضي كما يلي:

- أزمة شركة جونسون آند جونسون 1982/ 1986 .
- أزمة الانفجار الذي حدث بمركز التجارة العالمية في نيويورك 1993 ، حيث ترتب على هذه الأزمة وفاة ستة أشخاص وخسارة تزيد عن 500 مليون دولار في الأعمال والممتلكات .
- أزمة اكتشاف أحد المستهلكين لفأر ميت في قنينة من البيرة التي تبيعها إحدى الشركات الأمريكية بولاية فلوريدا بينما أن البيرة تمت تعبئتها في كولورادو .
- أزمة انفجار المفاعل النووي الروسي (تشيرنوبل) .
- أزمة شركة بيبسي بالفيليبين عام 1992 كما نشرت في مجلة (التايمز) عام 1993 .

وملخص هذه الأزمة أن الشركة أعلنت في برنامج ترويجها عن رقم من الأرقام المحظوظة التي ستكون مطبوعة على أغطية الزجاجات . وكانت الجائزة لمن يجد الأرقام المعلن عنها هي حوالي مليون بيزو Peso أي ما يساوي 40.000دولار أمريكي . وكان الرقم المعلن عنه هو 349 ومن يجده يحصل على المكافأة المشار إليها . سمعت بهذا الإعلان السيدة جينا كروز فقامت بشراء العديد من زجاجات البيبسي يوميًا والاحتفاظ بأغطيتها على أمل أن تعثر على الرقم الفائز . وفي مايو (أيار) 1992 أعلن عن الرقم المحظوظ . وكادت السيدة كروز تطير من الفرح والسعادة لأنها اكتشفت أن لديها عدد 2 غطاء يحمل الرقم المحظوظ الفائز وهو 349 . وهذا يعني أنها سوف تحصل على 80.000 دولار . لكن الصدمة الكبيرة حدثت عندما اكتشفت السيدة كروز أنها لن تكسب شيئًا . فهي وغيرها من ضحايا أخطاء الحاسب الآلي الذي أفرز 800.000 رقم فائز بدلاً من 18 رقمًا فقط حيث كانت الشركة مخططة للدفع لـ18

شخصًا الذين يجدون الثمانية عشر غطاءً التي تحمل الرقم 349 . قامت الشركة بشرح الموقف بأنها لن تستطيع دفع 32 مليون دولار جوائز وأنها سوف تدفع للفائزين الحقيقيين بعد التأكد من الأرقام السرية الموجودة على الغطاءات . وكان رد فعل الجماهير الفائزة هو القيام بمسيرة احتجاج وتظاهرة وهتاف ضد بيبسي . وقد وصل عدد المتظاهرين 22.000 شخص يحمل كل فرد منهم الرقم 349 على غطاء بيبسي . وترتب على هذه المظاهرات تدمير بعض المحلات كما سجلت أكثر من 5200 شكوى بسببها . أخيرًا قامت بيبسي للسيطرة على الموقف بتقديم 20 دولار مكافأة لكل شخص معه غطاء يحمل الرقم 349 . لكن الشركة فقدت مصداقيتها أمام الناس أو المجتمع واتهمت إعلاناتها بعدم الصدق والغش ، والتضليل أيضًا .

الفصل الرابع

إدارة الأزمات

- التعريف بإدارة الازمات
- خطوات مهمة في ادارة الازمة
- سمات الأزمة
- تصنيف الأزمات
- عوامل النجاح في ادارة الازمات
- إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات
- مفهوم مطور لإدارة الأزمة
- عمليات إدارة الأزمات
- إدارة الأزمة و إدارة العمليات
- مراحل إدارة الأزمات
- مقومات نجاح إدارة الأزمات
- العوامل الفاعلة لإدارة الأزمات
- مبادئ التعامل مع الأزمات
- خطوات التعامل مع الأزمة
- متطلبات إدارة الأزمات
- ثقافة مواجهة الأزمات

الفصل الرابع

إدارة الأزمات

التعريف بإدارة الأزمات

خلفيات المصطلح

نشأ اصطلاح **إدارة الأزمات** في الأصل في أحشاء الإدارة العامة ، وذلك للإشارة إلى دور الدولة في مواجهة الكوارث العامة المفاجئة. ولكن ما لبث الأمر أن نما وتطور في مجال العلاقات الدولية ليشير إلى أسلوب إدارة السياسة الخارجية في مواجهة المواقف الدولية الساخنة ثم سرعان ما عاد اصطلاح **إدارة الأزمات** مرة أخرى ليزدهر في أحضان علم الإدارة ، وكان ذلك حين استخدم للتلويح بأسلوب جديد تبنته الأجهزة الحكومية أو المنظمات العامة لإنجاز مهام عاجلة أو لحل مأزق طارئ ، وفي سبيل ذلك ظهرت قوة المهام الخاصة أو الإدارة بالاستثناء أو فكرة غرفة العمليات، وذلك لإدارة المشاكل الحادة المتفجرة ، وهو بذلك يعتبر (إدارة ازمة) أي أحد فروع أو أدوات الإدارة مثله مثل الإدارة بالأهداف وغيرها.

ولما تَبلْوَرَتْ معالم الإدارة الأزموية ثار التساؤل حول إمكانية تحويله إلى نمط متكامل يسمى **إدارة الأزمات** يعمل كوحدة وظيفية لمعالجة موضوعات محددة هي الأزمات والمشاكل الصعبة، وذلك بتنقيح أو وضع القواعد والأسس له ، ليصبح نمطاً إدارياً محدد الخصائص ، له آلياته المميزة في مواجهة الأزمات المتعددة المتعاقبة.

وقد لقي هذا الاتجاه اهتماماً ملحوظاً من جانب علماء الإدارة وذوي الخلفية في العلوم السياسية ، فتحدث البعض عن صعوبة إيجاد **إدارة الأزمات** للوقوف في وجه الفوضى المتصاعدة أو المشاكل المتزايدة الناجمة عن المتغيرات المتلاحقة التي كشفت عجز النظام السياسي بما في ذلك الجهاز الإداري ذاته عن مواجهتها من خلال الأطر والمؤسسات والبنى التنظيمية القائمة.

إن **إدارة الأزمات** تعني بالأساس كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها ، فعلم **إدارة الأزمات** هو علم إدارة **التوازنات ورصد حركة واتجاهات القوة والتكيف مع المتغيرات المختلفة في كافة المجالات.**

أما إدارة الأزمات فهي فن إدارة السيطرة من خلال رفع كفاءة وقدرة نظام صنع القرارات سواء على المستوى الجماعي أو الفردي للتغلب على مقومات الآلية البيروقراطية الثقيلة التي قد تعجز عن مواجهة الأحداث والمتغيرات المتلاحقة والمفاجأة وإخراج المنظمة من حالة الترهل والاسترخاء التي هي عليها .

خطوات مهمة في ادارة الازمة

وضع الفكر الإداري الحديث عددا من الخطوات يمكن اتباعها عند حدوث الأزمة ، وهي كما يلي :

- تكوين فريق عمل لوقت الأزمات وإمداده بأفضل الكوادر والتجهيزات والأدوات .
- تخطيط الوقت أثناء الأزمات والاستفادة من كل دقيقة في تخفيف أثر الأزمات .
- الرفع من معنويات العاملين وقت الأزمات مما يشعرهم بالحماس والحيوية والالتزام بالعمل .
- الإبداع والتجديد في المواقف العصيبة وإشعال روح الإبداع لدى العاملين لتقديم حلول وآراء غير مسبوقة
- حل المشكلات وقت الأزمات بتحديد المشكلة وإجراء المشورة ومن ثم اختيار الحل الأنسب من الحلول المتاحة .
- تقبل التغيير وقت الأزمات .
- العمل على حصر الأزمات التي من المتوقع أن تحدث في الحاضر والمستقبل والعمل على دراستها ووضع بدائل للحلول المناسبة لها .

سمات الأزمة

- الإدراك بأنها نقطة تحول .
- تتطلب قرارات سريعة.
- تهدد أهداف وقيم الأطراف المشاركة بها.
- فقدان السيطرة أو ضعف السيطرة على الأحداث.
- تتميز بضغط عامل الوقت و الشعور بالضبابية و الاضطراب مما يولد القلق.

تصنيف الأزمات

اقترح خبراء إدارة الأزمات التصنيف الآتي : نقلا عن د. عبد السلام ابو قحف ورنا عيتاني فنية ـ اقتصادية ؛ بشرية ، اجتماعية ، تنظيمية .

- حوادث وتلوث بيئي
- أخطاء/ عيوب في السلع والخدمات بسبب الصناعة .
- الفشل في النظم على مستوى كبير
- حوادث صناعة أو عيوب بالمصانع .
- الكوارث الطبيعية
- تدمير في الحاسبات الآلية .
- الاستيلاء على الحكم بالقوة
- أخطاء معلوماتية .
- الأزمات الحكومية
- الأزمات ا لدولية
- إفلاس .
- الإسقاط الرمزي/ الشعارات
- الفشل في التكيف .

- القتل والخطف
- خلل تنظيمي .
- الإرهاب
- سوء الاتصال
- خطف المديرين والقادة
- تشوية الناس والقتل .
- شائعات .
- الإضراب العمالي
- أعمال غير مشروعة .
- المقاطعات (مقاطعة أو غير قانونية دولة لدولة مثلاً)
- الاغتصاب والتحرش الجنسي .
- أمراض بسبب الوظائف البشرية / الاجتماعية / التنظيمية خارجية و داخلية

عوامل النجاح في ادارة الازمات

إن النجاح في عملية إدارة الأزمات وفق ما يراه د.حسين الطراونة يعتمد على عدة عوامل منها :

1. إيجاد وتطوير نظام إداري متخصص يمكن المنظمة من التعرف على المشكلات وتحليلها ووضع الحلول لها بالتنسيق مع الكفاءات المتخصصة اولا باول .
2. العمل على جعل التخطيط للأزمات جزءاً هاماً من التخطيط الإستراتيجي للمؤسسة او المنظمة .
3. ضرورة عقد البرامج التدريبية وورش العمل للموظفين او العاملين في مجال إدارة الأزمات وطرق التعامل معها .

4. ضرورة التقييم والمراجعة الدورية لخطط إدارة الأزمات واختبارها تحت ظروف مشابهة لحالات الأزمات وبالتالي يتعلم الأفراد والعاملين العمل تحت الضغوط المحتمل وقوعها .
5. التأكيد على أهمية وجود نظام فعال للإنذار المبكر. وختاما اود أن اوضح انه ليس هناك حل مثالي للازمات وان الحل لكل ازمة يتمثل في محاولة معرفة الاسباب والمسببات في ظل وجود نظام مؤسسي يقوم على التخطيط الاستراتيجي في المنظمة اضافة الى توافر عوامل نجاح ادارة الازمات .

إدارة الأزمات والإدارة بالأزمات

يرى البعض إن الإدارة بالمأزق أو الإدارة بالأزمات ما هي إلا نتيجة لغياب التخطيط أو السياسات أو غياب الإستراتيجية. حيث لا تتحرك الإدارة إلا عند ظهور إدارة الأزمات تعني كيفية التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها.

أما الإدارة بالأزمات فهي تعني انتقال الأزمات وإيجادها كوسيلة للتغطية والتمويه على المشاكل القائمة بالفعل ، وتقوم على افتعال أزمة وهمية يتم من خلالها توجيه قوى الفعل السلوكي والاقتصادي إلى تكريس الأزمات أو الأزمة إلى سلوك معين.

أن **إدارة الأزمات** تعني الكيفية التي يتم بواسطتها التغلب على الأزمات بالأدوات العلمية والإدارية المختلفة والتحكم في ضغطها ومسارها واتجاهاتها وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها ، كما عرفها بأنها تساهم في إزالة الكثير من عوامل المخاطرة وعدم التأكد التي تواجه المنظمات في الأزمات مما يمكن تلك المنظمات من السيطرة والتحكم في مصيرها ومستقبلها ، كما أنها العملية التي تستطيع بواسطتها أن تتعامل وتتصرف مع كوارث سببها واحد أو أكثر من البشر أو الهياكل التنظيمية في المؤسسة أو المؤسسات الأخرى أو الاقتصاد أو التكنولوجيا مما يترتب عليه خلل في إدارة البشر .

ويجب ان يكون هناك تصور حول إدارة الأزمة العلمية والإدارية وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها وقد عرفت ادارة الازمة من قبل د.عاصم الأسير بأنها عبارة عن نظام يستخدم للتعامل مع الأزمات من اجل تجنب حدوثها،والتخطيط للحالات التي لا يمكن تجنبها ، وإجراء التحضيرات للأزمات التي يمكن التنبؤ بحدوثها.

وهو نظام يطبق للتعامل مع هذه الحالات الطارئة عند حدوثها بغرض التحكم في النتائج والتخفيف أو الحد من أثارها التدميرية. وتعرف أيضا أنها كافة الوسائل والإجراءات والأنشطة التي تنفذها المنظمة بصفة مستمرة في مراحل ما قبل الأزمة وخلالها وبعد وقوعها والتي تهدف من خلالها إلى تحقيق الآتي:

- منع وقوع الأزمة لما أمكن.
- مواجهة الأزمة بكفاءة وفاعلية.
- إزالة الآثار السلبية التي تخلقها الأزمة لدى العاملين والجمهور.
- تحليل الأزمة والاستفادة منها في المستقبل .

ويمكن القول إن إدارة الأزمة تعني تحديد منهج واضح للتعامل مع الأزمة عند حدوثها بالاعتماد على الوعي الكامل بمقدرات المؤسسة من حيث أسلوب الإدارة السائد وطبيعة العمل والقدرات البشرية والمادية المتاحة ومدى تعاون الشركاء لاسيما الجهات الخارجية ولا بد هنا من التقدير السليم لهذه القدرات إذ أن أي خطأ أو مبالغة سيعود بنتائج سلبية.

ان هذا الوعي قائم على تحليل دقيق للبيئتين الداخلية والخارجية لتحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات وتحديد خطة للتعامل مع الأزمة وتنفيذها والرقابة عليها.

ومهما تعددت تعريفات لمفهوم إدارة الأزمات ، فإن المعنى العام لمجمل هذه التعريفات واحد وهو كيفية التغلب على الأزمة بالأدوات العلمية الإدارية المختلفة ، وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها.

مفهوم مطور لإدارة الأزمة

يشير مفهوم إدارة الأزمة وفق ما اشار اليه د.عبد السلام ابو قحف ورنا عيتاني إلى أنها ((مجموعة الاستعدادات والجهود الإدارية تبذل لمواجهة أو الحد من الدمار المترتب على الأزمة)) . أما حديثًا فإن إدارة الأزمة يتطلب من المديرين ضرورة التفكير فيما لا يمكن التفكير فيه ؛ وكذلك توقع ما لا يمكن توقعه . فإدارة الأزمة بهذا المنظور تعني عملية الإعداد والتقدير المنظم والمنتظم للمشكلات الداخلية والخارجية التي تهدد بدرجة خطيرة سمعة المنظمة ، وربحيتها أو بقاءها في السوق وكما يلاحظ ، فإن هذا المفهوم يعني ربط إدارة الأزمات بصفة عامة بالإدارة الإستراتيجية ، وربطها بالرقابة الإستراتيجية بصفة خاصة .

ويرى البعض أن إدارة الأزمة لها مفهوم أو معنى مزدوج الأول يعني أن إدارة الأزمة هي :

إدارة العمليات أثناء حدوث الأزمة الحقيقية ، مثل عمليات الإخلاء أثناء الحرائق ، وإغلاق المحلات ، أو سحب المنتجات من السوق .

ويشير إلى أن إدارة الأزمة تعني القدرة على إدارة الشركة قبل وبعد حدوث الأزمة في ضوء المفهوم المزدوج لإدارة الأزمة على النحو سالف الذكر يمكن التأكيد على النقاط الآتية :

- إن إدارة الأزمة يجب أن تتم من بعدين أساسين هما : إدارة الأزمة من الداخل للخارج ، وإدارتها من الخارج للداخل .
- إن إدارة الأزمة تتم (أو يجب أو تتطلب) من خلال فريق عمل مدرب تدريبًا جيدًا .
- ضرورة وجود برنامج أو نظام مخطط بشكل جيد يتم تنفيذه في الحال لتقليل الخسائر أو للمواجهة .
- أن تكون المنظمة (أو الدولة) مهيأة داخليًا للتعامل والاستجابة للأزمة بتداعياتها المختلفة وإدراكها بدرجة عالية .

- تحضير المنظمة (أو الدولة) داخليًا لمواجهة أو التعامل مع الشائعات والمعلومات المضللة أو المفاهيم والمعلومات الخطأ أو غير المفهومة التي ترتبط بحدوث الأزمة.
- إن برنامج إدارة الأزمة ليس مجرد مجموعة من التصرفات الميكانيكية أو إجراءات وقواعد أو جهود عقلية ... وغيرها ، بل هو مجموعة خطوات وعمليات ذهنية مدروسة لتقدير والتعامل مع الأزمة بحجمها الحقيقي .
- إن إدارة الأزمة تحتاج إلى رؤية شاملة ، حديثة ومتطورة لممارسة الوظائف الإدارية المختلفة ، وكذلك ممارسة الأنشطة الوظيفية للمنظمة ذاتها كالتسويق ، والإنتاج والتمويل والمواد البشرية .
- إن المدير المحترف يجب أن يترك الأحداث (أي أحداث) لعنصر الصدفة (كما يعتقد البعض) لكونها تقع ضمن دائرة ممارسة الوظائف الإدارية المتعارف عليها.
- أن إدارة الأزمة لها متطلبات أخرى كثيرة مثل : وجود فريق مدرب تدريبًا مميزًا لهذا الموقف ، وغرف عمليات وبرنامج الاتصال الجماهيري داخليًا وخارجيًا .
- يضاف إلى ما سبق إمكانية القول بأن يقرر المدير عدم الاعتراف بوجود أزمة أو أن يقلل من شأنها مهما كانت ضآلة آثارها .

عمليات إدارة الأزمات

كانت عمليات إدارة الأزمات مسألة قائمة بحد ذاتها منذ القدم. واصبحت مظهرًا من مظاهر التعامل الإنساني مع المواقف الطارئة أو الحرجة التي واجهها الإنسان بعد أن جوبه بتحدي الطبيعة أو غيره من البشر. ولم تكن تعرف آنئذٍ باسم إدارة الأزمات وإنما عرفت بتسميات أخرى مثل براعة القيادة، أو حسن الإدارة. وكانت هذه الممارسة هي المحك الحقيقي لقدرة الإنسان على مواجهة الأزمات والتعامل مع المواقف الحرجة بما تفجره من طاقات إبداعية، وتستفزّ قدراته على الابتكار.

فالمفهوم البسيط لإدارة الشيء، هو التعامل معه للوصول إلى افضل النتائج الممكنة، بما يحقق مصالح القائم بالإدارة. ومن هنا فإن إدارة الأزمة تعني التعامل مع عناصر موقف الأزمة باستخدام مزيج من أدوات المساومة – الضاغطة والتوفيقية – بما يحقق أهداف الدولة ويحافظ على مصالحها الوطنية. وهي أيضًا عبارة عن محاولة لتطبيق مجموعة من الإجراءات والقواعد والأسس المبتكرة، تتجاوز الأشكال التنظيمية المألوفة وأساليب الإدارة الروتينية المتعارف عليها، وذلك بهدف السيطرة على الأزمة والتحكّم فيها وتوجيهها وفقًا لمصلحة الدولة .

وقد أصبح موضوع إدارة الأزمات على رأس الموضوعات الحيوية في العالم منذ العام 1962 والأزمة الكوبية، وتكمن أهمية هذا الحدث في تصريح وزير الدفاع الأميركي روبرت مكنمارا آنذاك بقوله لن يدور الحديث بعد الآن عن الإدارة الإستراتيجية وإنما ينبغي أن نتحدث عن (إدارة الأزمات). إذن إدارة الأزمات تعني: "العمل على تجنب تحوّل النزاع إلى صراع شامل، بتكلفة مقبولة، لا تتضمن التضحية بمصلحة أو قيمة جوهرية" .

ويرى البعض ان مفهوم الأزمة بديل أفضل للتعامل مع الأزمة كما أن نظام المعلومات السليم يساعد على سرعة تصحيح الأخطاء وتتطلب إدارة الأزمة تقدير الموقف المفاجئ وتحديد اتجاهات الحركة البديلة و تصور السيناريوهات الممكنة لتطور الأحداث ، ثم اتخاذ الإجراءات والقرارات وإتباع المسارات الكفيلة بالسيطرة على الموقف مع الاستعداد للتغيير عند الحاجة .

أي أن إدارة الأزمات هي إدارة للأزمة ذاتها، للتحكم في ضغطها وفي مسارها واتجاهاتها، هي إدارة عملية رشيدة تقوم على البحث والحصول على المعلومات والمعرفة واستخدام المعلومات المناسبة كأساس للقرار المناسب. أي أنها إدارة تقوم فيها المنظمة على الممارسة السليمة لوظائف التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والبعد عن الارتجالية والعشوائية.

إدارة الأزمة و إدارة العمليات

تتطلب إدارة الأزمة من المديرين ضرورة التفكير فيما لا يمكن التفكير فيه ، وكذلك توقع ما لا يمكن توقعه . فإدارة الأزمة بهذا المنظور تعني عملية الإعداد والتقدير المنظم والمنتظم للمشكلات الداخلية والخارجية التي تهدد بدرجة خطيرة سمعة المنظمة ، وربحيتها أو بقاءها في السوق وهذا يعني ربط إدارة الأزمات بصفة عامة بالإدارة الإستراتيجية ، وربطها بالرقابة الإستراتيجية بصفة خاصة ومن هذا المنطلق فأن إدارة الأزمة لها فهم مزدوج الأول يعني أنها هي إدارة العمليات أثناء حدوث الأزمة الحقيقية ، والثاني يعني القدرة على إدارة المؤسسة قبل وبعد حدوث الأزمة من خلال ملاحظة ما يلي :

1. إن إدارة الأزمة يجب أن تتم من بعدين أساسيين هما : إدارة الأزمة من الداخل للخارج ، وإدارتها من الخارج للداخل .
2. إن إدارة الأزمة تحتم وجود فريق عمل مدرب تدريبًا جيدًا خلال الأزمة.
3. ضرورة وجود برنامج أو نظام مخطط بشكل جيد يتم تنفيذه في الحال لتقليل الخسائر أو للمواجهة .
4. أن تكون المنظمة (أو الدولة) مهيأة داخليًا للتعامل والاستجابة للأزمة بتداعياتها المختلفة وإدراكها بدرجة عالية .
5. تحضير المنظمة (أو الدولة) داخليًا لمواجهة أو التعامل مع الشائعات والمعلومات المضللة أو المفاهيم والمعلومات الخطأ أو غير المفهومة التي ترتبط بحدوث الأزمة.
6. إن برنامج إدارة الأزمة يعتمد على مجموعة خطوات وعمليات ذهنية مدروسة لتقدير والتعامل مع الأزمة بحجمها الحقيقي.
7. إن إدارة الأزمة تحتاج إلى رؤية شاملة، حديثة ومتطورة لممارسة الوظائف الإدارية المختلفة.

8. أن إدارة الأزمة لها متطلبات أخرى كثيرة مثل: وجود فريق مدرب تدريبًا مميزًا لهذا الموقف، وغرف عمليات وبرنامج مدروس للاتصال الجماهيري داخليًا وخارجيًا.
9. ان ادارة الازمة بشكل ناجح وفعال تتطلب فهما حقيقيا للدور الذي يوكل للاعلام لانه العصب الاهم في استيعابها وتحليلها ثم التغلب عليها من خلال تفعيل دور اكبر للمجتمع المحلي.

مراحل إدارة الأزمات

1. **تخفيف حدة الأزمة**

تتمثل هذه المرحلة في التصرفات التي تتخذ للحد من أسباب الأزمة وتقليل مخاطرها . وتتضمن هذه المرحلة على سبيل المثال ، بناء السدود لمواجهة آثار الفيضانات أو وضع مواصفات معينة للبناء ، في نقطة حدوث زلازل ، أو توعية الجمهور ، بما يجب اتخاذه من تدابير للتخفيف من الأزمة (مثل ارتداء الأقنعة الواقية في حالات انتشار الغازات السامة).

2. **الاستعداد للازمة**

تتمثل هذه الاستعدادات في الأنشطة الهادفة إلى تعظيم الإمكانيات والقدرات و تدريب الأفراد والجماعات على كيفية التعامل مع الأزمة.

3. **التصدي للازمة**

تعني هذه المرحلة تنفيذ خطة المواجهة التي تم وضعها في المرحلة السابقة لتقليص وتضييق نطاق اثر الأزمة والأضرار الناتجة عنها.

4. **إعادة التوازن**

يتم في هذه المرحلة إعادة المنظمة إلى وضعها الطبيعي وفقا لخطتين :

أ. خطة قصيرة الأجل بهدف إعادة التوازن بقدر المستطاع .

ب. خطة طويلة الأمد بهدف إعادة التوازن إلى الوضع الأمثل.

مقومات نجاح إدارة الأزمات

يرتكز نجاح إدارة الأزمات على ثلاثة محاور هي فريق العمل ونظام المعلومات ونظام الاتصالات.

1. فريق العمل

يجب أن يتمتع فريق العمل بالمواصفات التالية:

أ. الفهم الجيد للأهداف المطلوب تحقيقها.

ب. وضوح ادوار أعضاء فريق العمل .

ج. تحديد أسلوب اتخاذ القرارات وطرق تنفيذها وتقويم نتائجها.

د. التكامل بين أعضاء فريق العمل والسعي لحل أوجه الصراع بين أعضاء الفريق.

2. نظام المعلومات

إن المعلومات هي بمثابة الجهاز العصبي لإدارة الأزمات فالمعلومات التي تتصف بالدقة والوضوح والموضوعية والمصداقية هي الركيزة الأساسية لإدراك الأزمة والقيام بالتحليل والتقويم وصياغة الفرضيات والاستنتاجات.

3. نظام الاتصالات

يجب إعادة النظر في معظم الاتصالات حتى يؤدي دورها بشكل فعال في التعامل مع الأزمة بما يحقق سرعة توصيل المعلومات التي تسهم في اتخاذ القرارات وإصدار المعلومات في التوقيت المناسب وبالأسلوب المناسب.

الإدارة بالأزمات هي فعل يهدف إلى توقف نشاط من الأنشطة أو انقطاعه، أو زعزعة استقرار وضع من الأوضاع بحيث يؤدي إلى إحداث تغير في هذا النشاط. ومن الأمثلة على ذلك، تفتعل (بدلا من تخلق) دولة أحيانًا مشكلة ما على الحدود مع إحدى جاراتها لإحداث أزمة تهدف من ورائها إلى ترسيم الحدود أو الحصول على مكاسب معينة على المستوى السياسي.

والواقع أن الإدارة بالأزمات يقابله أسلوب آخر من قبل الطرف المقابل وهو إدارة الأزمات. إذ أن هذا الموقف المتأزم الذي أوجده (خلقه) الطرف الأول يستدعي

قيام الخصم بتكثيف جميع إمكانياته، وتسخير كامل قواه للخروج من هذه الأزمة بمكاسب أو بأقل الخسائر.

والواقع أن النتائج ليست دائمًا مرضية لمن خلق الأزمة. فقد يصاب بخيبة أمل وعض أصابع الندم ويتمنى لو لم يخلق مثل هذه الأزمة التي جلبت عليه الخسارة. إذن، الإدارة بالأزمات يقابلها إدارة الأزمات، وقد تنجح الأولى وتخفق الثانية، وقد يحدث العكس بل وقد يخسر الطرفان وأحيانًا قد يكسب الجميع.

وتعتبر الأزمة في المرتبة الرابعة من الأطوار المتتالية لتطور النزاع. فالطور الأول يكون بشكل (حالة، موقف) يعبّر عنه بشكل تنازعي. أما الطور الثاني فقد يطرح ردّ فعل الأطراف على ادعاءات معلنة وتظهر في شكل نزاع سياسي أو قانوني. أما الطور الثالث فهو انجرار الأطراف إلى تعقيد للعلاقات المباشرة وغير المباشرة بحيث ينشأ شكل من النزاع طابعه سياسي إعلامي دعائي، ولكن يصبح الكلام يدور عن قابلية هذا النزاع لتهديد حفظ السلم والأمن الدوليين. أما الطور الرابع فهو أزمة سياسية دولية من شأن استمرارها أن يعرض للخطر حفظ السلم والأمن الدوليين، وتستخدم الأطراف المتنازعة كل ما تملك من وسائل أيديولوجية واقتصادية وسياسية. أما الطور الخامس فهو انتقال أحد الأطراف إلى الاستعمال الفعلي للقوة العسكرية بأهداف تظاهرية أو بنطاق محدود، منها حشد للقوات المسلحة أو تهديد باستعمال القوة. أما الطور السادس فهو النزاع المسلح، وهو لجوء أحد الأطرف إلى استخدام القوة .

وهناك عوامل تؤثر في عملية صنع القرار والتي تؤدي إلى الأزمات وهي تشمل:

1. التفكير الجماعي بعيدًا عن مصالح الآخرين وآرائهم:

التفكير الجماعي تم التعبير عنه اثناء إدارة بوش الابن والتي أجمعت على غزو العراق واحتلاله من دون الأخذ بالاعتبار آراء الدول (وخاصة روسيا، فرنسا، ألمانيا، والصين التي كانت معارضة للحرب) والأمم المتحدة وحتى الرأي العام الأميركي.

2. سوء الإدراك:

أما سوء الإدراك فيعبّر عنه في الأزمة الكوبية العام 1962، من جهة الولايات المتحدة والاتحاد السوفياتي على السواء. فالولايات المتحدة قللت من احتمال تحرك

القوات السوفياتية، أو حتى أثارة ردة فعل عسكرية سوفياتية بعد أن استخدمت القوة العسكرية ضد كوبا في نيسان/ ابريل 1961 (عملية خليج الخنازير لإسقاط نظام كاسترو)، أو عند نصبها صواريخ نووية في تركيا. واعتقد السوفيات من جهتهم أنهم يستطيعون نصب صواريخ نووية في كوبا سراً، وأن الولايات المتحدة سوف تتقبل الأمر عندما يتم اكتشافها وتصبح كأمر واقع.

3. الميل إلى المجازفة:

أما الميل إلى المجازفة فيتمثل في مجازفات هتلر والتي أدت إلى الحرب العالمية الثانية ومجازفات الولايات المتحدة الامريكية باحتلالها لأفغانستان والعراق.

العوامل الفاعلة لادارة الازمات

يتوسع بعض الباحثين كما يشير د. حسين الطراونة في رصد وتحليل العوامل التي تضمن الادارة الفعالة والناجحة للازمات، حتى انها تشمل كل العوامل والاجراءات اللازمة لنجاح أي نوع من الادارة في مجالات الحياة المختلفة، لكن الرصد العلمي الدقيق لعوامل النجاح في ادارة الازمة يجب ان يركز على اهم العوامل ذات الصلة المباشرة بموقف الازمة وبالمراحل المختلفة لتطورها، وفي هذا الاطار يجمع الباحثون والدارسون حسبما ذكره الطراونه بشؤون ادارة الازمات على العوامل التالية:

1. ادراك اهمية الوقت: ان عنصر الوقت هو أحد أهم المتغيرات الحاكمة في ادارة الازمات، فالوقت هو العنصر الوحيد الذي تشكل ندرته خطرا بالغا على ادراك الازمة، وعلى عملية التعامل معها اذ ان عامل السرعة مطلوب لاستيعاب الازمة والتفكير في البدائل واتخاذ القرارات المناسبة، والسرعة في تحريك فريق ادارة الازمات والقيام بالعمليات الواجبة لاحتواء الاضرار او الحد منها واستعادة نشاط المنظمة.
2. تبني أنظمة للإنذار المبكر و التخطيط الجيد لاحتواء أية أزمة قبل حدوثها بوضع السيناريوهات والحلول المناسبة لكل ما يتوقع من أزمات قبل حدوثها وتدريب

العاملين عليها وتوفير قاعدة بيانات تشمل كافة المعلومات الضرورية لإدارة الأزمة ومنع وقوعها أو للخروج منها بأقل الخسائر .

3. الجاهزية وسرعة التعامل مع الأزمة : يشكل عامل الزمن أهمية كبيرة على مستوى الأفراد والمؤسسات فكلما كان الفرد أو المؤسسة على استعداد وجاهزية فائقة ولديه القدرة للتعامل مع الحدث بما يتطلبه من أشياء أمكن السيطرة على الأزمة واحتواءها والخروج منها بأقل الخسائر .

4. التعامل المباشر عنصر هام من عناصر إشاعة الطمأنينة وانعكاس للثقة بالقدرة على التعامل مع الأزمة، كما أنه يقطع دابر الشائعات ويمسك بزمام المبادرة كما يساعد على معرفة حجم الأزمة ومدى فداحتها الأمر الذي يمكن فريق العمل أو من أوكل إليه التعامل مع الأزمة من الاستعداد والتخطيط الجيد لاحتوائها.

5. الشفافية في التعامل مع الأزمة : تلعب الشفافية دورا مهما في التعامل مع الأزمات سواء بالنسبة للدول أو المنظمات أو الأفراد فيجب طرح الحقيقة كاملة في الوقت المناسب وبالحجم الحقيقي للازمة حتى تتمكن الجهات المعنية بالأزمة من تفهم اللازمة واستيعابها وتقديم يد المساعدة لحلها أو الحد من أثارها .

مبادئ التعامل مع الأزمات

وهي تمثل المبادئ التي يتعين على كل متخذ قرار أن يعيه جيداً عند التعامل مع أية أزمة تواجهه، وأن لا يتناسى أو يتجاهل إحدى هذه المبادئ التي هي شديدة الأهمية والخطورة، وهي:

1. توخي الهدف.
2. الاحتفاظ بحرية الحركة وعنصر المبادأة.
3. المباغته.
4. الحشد.
5. التعاون.

6. الاقتصاد في استخدام القوة.
7. التفوق في السيطرة على الأحداث.
8. الأمن والتأمين للأرواح والممتلكات والمعلومات
9. المواجهة السريعة والتعرض السريع للأحداث.
10. استخدام الأساليب غير المباشرة كلما كان ممكناً.

ويعتمد تطبيق هذه المبادئ على توافر روح معنوية مرتفعة ورباطة جأش، وهدوء أعصاب، وتماسك تام خلال أحرج المواقف، وقدرة عالية على امتصاص الصدمات ذات الطابع العنيف أثناء الحديث عن الأزمات الكاسحة. فضلاً عن ضرورة توفر جهاز استخبارات كفؤ لتوفير المعلومات الكافية واللازمة والتفصيلية والدقيقة والحديثة والكاملة عن الأزمة وتطوراتها وعواملها، ومن ثم التعامل معها في إطار معرفة شبه كاملة .

خطوات التعامل مع الأزمة

يتم التعامل مع الأزمات، وإدارتها إدارة علمية رشيدة بسلسلة متكاملة ومترابطة من الخطوات المتتابعة وفيما يلي عرض موجز لكل خطوة منها:

أولاً : تقدير موقف الأزمة

يقصد بتقدير موقف الأزمة تحديد جملة التصرفات التي قامت بها قوى صنع الأزمة، وقوى كبحها، شاملة تقدير مكونات هذه التصرفات وما وصلت إليه الأزمة من نتائج، وردود أفعال، وآراء ومواقف محيطة مؤثرة أو متأثرة بها. ويشمل تقدير الموقف تحليلات لمضمون العلاقات، ومكونات القوة للطرفين، ومصادر الوصول إلى النتائج الحالية، وأسباب نشوء الموقف الراهن، وروافد تطوره، وعلاقات المصالح، والصراع، والتنافس والتكامل، التي ارتبطت به أو بعدت عنه .

ثانياً : تحليل الموقف الأزموي:

بعد تقدير الموقف الأزموي وتحديده تحديداً دقيقاً، يقوم مدير الأزمة بمساعدة معاونيه بتحليل الموقف الأزموي، ويتم التحليل بهدف الاستدلال وصولاً إلى اليقين: عن طريق التمييز الواضح بين عناصر الموقف الأزموي، لتوضيح عناصر الأزمة، وبما تتركب، وتقسيمها إلى أكبر عدد ممكن من الأجزاء ليتسنى لنا إدراكها بأقصى وضوح ممكن، ومن هنا يتم تحليل الموقف الأزموي المركب إلى أجزائه البسيطة، ثم إعادة تركيبه بشكل منتظم، بحيث يتم التوصل إلى معلومات جديدة عن صنع الموقف الأزموي، وكيفية معالجته، ومن هنا يتم تحليل الموقف الأزموي إلى ما يتركب منه من عناصر مبسطة بهدف الإحاطة بها على وجه سليم.

ثالثاً : التخطيط العلمي للتدخل في الأزمة:

وهي مرحلة رسم السيناريوهات ووضع الخطط والبرامج، وحشد القوى لمواجهة الأزمة والتصدي لها، وقبل أن يتم هذا بكامله يتم رسم الخريطة العامة لمسرح عمليات الأزمات بوضعه الحالي، مع إجراء كافة التغيرات التي تتم عليه أولا بأول. وعلى هذا المسح يتم وضع كافة الأطراف والقوى التي تم حشدها من قبل صانعي الأزمة ومن جانب مقاومي الأزمة، وتحديد بؤر التوتر وأماكن الصراع، ومناطق الغليان، باعتبارها جميعاً "مناطق ساخنة" ومن خلال هذه الرؤية العلمية الشاملة المحيطة بأبعاد "المسرح" الأزموي، وزوايا الرؤية المتعددة للأطراف المتعلقة المرتبطة بالأزمة، يتم رسم خريطة التحرك على النحو التالي:

أ. تحديد الأماكن الأكثر أمناً والمحصنة تماماً لاتخاذها كمناطق ارتكاز وقواعد للانطلاق.

ب. تحديد الأماكن الآمنة لتكون بمثابة سياج آمن للقواعد الخاصة بالانطلاق، فضلاً عن حاجز امتصاص للصدمات إذا ما تدهور الموقف، فضلاً عن مناطق إنذار وتصفية وتحطيم الأمواج، أو مناطق تفريغ وتهدئة للضغوط الأزموية.

ج. تحديد أسباب الأزمة المتصلة بالنظام، وأي من رموز النظام أو رموز القيادة في كيان الدولة يمكن التضحية به، وإعداده لهذه التضحية، وتوجيه السخط له، والتمهيد لدخول رمز جديد له شعبية ترتاح إليه قوى الصنع.

د. تحديد خطة امتصاص الضغوط الأزموية الحالية عن طريق الاستجابة لبعض المطالب والتوافق مرحلياً مع قوى صنع الأزمة من خلال المراحل العلمية الآتية:

1. مرحلة الاعتراف بالأزمة.
2. مرحلة التوافق والاستجابة المرحلية لمطالب الأزمة.
3. مرحلة التحقيق والتثبت من أسباب الأزمة.
4. مرحلة تشكيل لجان المناقشة والاشتراك في حل الأزمة.
5. مرحلة المشاركة في الحل المقترح ونقل عبء حل الأزمة للقوى الصانعة لها.
6. مرحلة ركوب الأزمة والانحراف بها، وحماية الكيان الإداري من تأثيرها والاحتفاظ بحيويته وأدائه.

ه. توزيع الأدوار على قوى الأزمة وبصفة خاصة على اعضاء فريق المهام الذي تم تكليفه بمهمة التدخل المباشر لمعالجة الأزمة.

و. التأكد من استيعاب كل فرد للخطة العامة الموضوعة، وكذا من التتابع الزمني للمهام وفقاً للسيناريو الموضوع لمعالجة كل من إفرازات الأزمة، والقوى الصانعة لها، وكذا للتضامن مع بعض عناصرها، وكذا للسيطرة على المسرح الأزموي بشكل فعال.

ز. حشد كل ما تحتاجه عملية التعامل الأزموي، وتزويد فريق المهام باحتياجاته من الأدوات والمعدات التي يتطلبها ويحتاجها الموقف الأزموي.

ح. تحديد "ساعة الصفر" أو التوقيت المحدد لبدء العملية وتنفيذ المهمة المحددة بشكل فعال وحاسم، على أن يتم متابعة ما يحدث أولا بأول، والوقوف على رد فعل الأطراف الأخرى.

وأياً ما كانت العملية التخطيطية، فإنه نتيجة للضغط الأزموي وما تتسم به العملية الأزموية من عدم وفرة الوقت الكافي للتخطيط، يلجأ متخذ القرار إلى مجموعة السيناريوهات الجاهزة التي أعدت من قبل لمواجهة المواقف الأزموية الصعبة واستخدامها، أو إجراء تعديل طفيف عليها لتكون صالحة للاستخدام الفعلي.

رابعاً : التدخل لمعالجة الأزمة:

من خلال المعرفة والإحاطة الشاملة والكاملة والدارية بالسيناريوهات البديلة، والسيناريو المعتمد والمجاز للتدخل في الأزمة، وإسناد المهام، وتوزيع الأدوار على فريق المهام الأزموية يكون متخذ القرار في إدارة الأزمات قد حدد كل شيء، ووضع لكل عنصر احتمالاته، وحسب اتجاهاته، ثم اتخذ القرار.

وتتم المعالجة الأزموية مجموعة مهام أساسية ومهام ثانوية ومهام تكميلية تجميلية. فالمهام الأساسية تقوم على الصدام والدحر، والمواجهة السريعة العنيفة، والامتصاص، والاستيعاب، والاستنزاف، وتحويل المسار الخاص بقوى صنع الأزمة. في حين أن المهمات الثانوية تنصرف إلى عمليات تهيئة المسارات وتأمين الإمدادات وحماية قوى مواجهة الأزمات وتوفير المساندة والمؤازرة لها، أما المهام التكميلية التجميلية فتنصرف أساساً إلى معالجة الآثار الجانبية السلبية المترتبة عن الصدام مع قوى صنع الأزمة، وامتصاص ما من شأنه أن يوجد غضباً أو خوفاً أو رعباً في المجتمع الذي حدثت فيه المواجهة الأزموية.(نقلا عن):

id=12087&http://www.lebarmy.gov.lb/article.asp?ln=ar

متطلبات إدارة الأزمات

وتورد موسوعة ويكيبيديا ان هناك عدة متطلبات لإدارة الأزمات كما حددها بعض الباحثين لإدارة الأزمات منها:

1. فريق إدارة الأزمات team

تكوين فريق لإدارة الأزمات يكون تمثيلاً لأعلى سلطة لأن الأزمة تتطلب ردود أفعال غير تقليدية مقيدة بضيق الوقت وضغوط الموقف. وتتطلب وجود أكثر من خبير ومختص وفني في مجالات مختلفة وحساب كل عامل بدقة وتحديد التصرف

المطلوب بسرعة وتناسق وعدم ترك الأمور للصدفة. لذلك هناك أهمية تبني المنظمات لعملية اللامركزية عند تكوينها لفرق إدارة الأزمات.

2. التخطيط لمواجهة الأزمة

إن التدريب على التخطيط لمواجهة الأزمات يُعد من المسلّمات الأساسية في المؤسسات الناجحة فهو يساهم في منع حدوث الأزمة أو التخفيف من آثارها وتلافي عنصر المفاجآت المصاحب لها. فالتخطيط يتيح لفريق عمل إدارة الأزمات القدرة على إجراء رد فعل منظم وفعّال لمواجهة الأزمة بكفاءة عالية الاستعداد لمواجهة المواقف الطارئة غير المخطط لها التي قد تصاحب الأزمة .ويستند مفهوم إدارة الأزمات على أسس علمية مدروسة ثابت صحتها وإلى فن ومهارة واجتهاد إضافة إلى خبرة وممارسة ميدانية جيدة.ويحتاج ذلك إلى تخطيط وتنظيم جيد للمعالجة وقيادة موجهه رشيدة ومتمكنة من إصدار التوجيهات اللازمة لتحقيق الأهداف مع مراقبة ومتابعة للتنفيذ ولتقويم الخطة إن اقتضت الحاجة.

والتخطيط لمواجهة الأزمة مبني على الأسس التالية:

- أسلوب عملي مدروس لمواجهة الأزمة والتحكم في مسارها واتجاهاتها بهدف تجاوز الأزمة بسرعة.
- التخطيط والتنظيم والتوجيه والمراقبة بهدف إطفاء الأزمة بسرعة وبأقل الأضرار.

3. إستراتجية مواجهة الأزمات

لغرض التصدي السليم للأزمة واحتوائها يتوجب اعتماد إستراتجية ترتكز على الآتي:-

- الإدراك للأزمة
- تحديد الأزمة ونوعها
- تحديد الاستراتيجيات التي ستتبع لتجاوز الأزمة،

سمات الاستراتجيات

حيث تتسم بأربع سمات

- المستقبلية
- الشمول
- احتواء البيئة
- إقرارها من قبل الإدارات العليا.

الاسس التي تعتمدها الاستراتيجيات

يجب أن تعتمد هذه الاستراتيجيات على ما يلي:-

- السرعة
- العمل الجماعي
- اعتماد الأساليب العلمية
- الاعتماد على المعلومات والبيانات السليمة في وضع الخطط والبرامج
- الهدوء وهدم الانفعال طيلة فترة معالجة الأزمة
- الاهتمام بالعلاقات الإنسانية وتشجيع المبادرات والإبداعات وبث روح الحماس بين العاملين المكلفين بمهمة إطفاء ومعالجة الأزمة
- الابتعاد عن البيروقراطية وأساليبها
- الاهتمام أولا بتطويق الأزمة وعدم السماح بتوسعها
- اعتماد الدقة والحذر من الإعلام الداخلي والخارجي عن الأزمة
- التفكير بما سيحدث بعد الأزمة لضمان عم تكرارها
- توثيق كافة المعلومات عن الأزمة
- اعتماد السرية التامة

4. برنامج عملي للتصدي للازمة

يجب أن يعد برنامج التصدي للأزمة على عجل ويعتمد على ما يلي:

- تقسيم العمل على مراحل أو فعاليات متسلسلة لمواجهة الأزمة
- تحديد المستلزمات المادية وعدد وأجهزة ومعدات و آليات ووسائل اتصالات وبالحد الكافي وحسب متطلبات الأزمة
- تحديد الموارد البشرية التي ستتولى مواجهة الأزمة ولكل مرحلة ويحدد أعدادها واختصاصاتها حسب طبيعة وحجم الأزمة ويمكن أن يكون بعضها من خارج المنظمة كاستشاريين ومتخصصين
- تحديد سقف زمني لإطفاء ومعالجة كل مرحلة من مراحل التصدي للأزمة

مما يستوجب تنظيم إداري ويتمثل بما يلي:-

- تشكيل لجنة رئيسية تنبثق عنها لجان فرعية لمعالجة بغض المفاصل بذاتها
- تحديد أفراد للارتباط بين اللجان
- توزيع المهام والمسؤوليات بين أعضاء اللجان بدقة
- تأمين وسائل اتصالات فعالة بين جميع اللجان واللجنة الرئيسية
- منح الصلاحيات الكافية واللازمة لجميع رؤساء اللجان
- رفد اللجان بالكوادر البشرية الاختصاصية اللازمة لعملها
- تأمين جميع المعلومات والبيانات اللازمة لتصدي الأزمة وبالوقت المطلوب
- تحديد حوافز وأجور مناسبة ومجزية للعاملين في التصدي للأزم.

لنجاح التصدي للأزمة يستوجب متابعة إنجاز فريق التصدي للأزمة وتقويم أية خطوة أولاً بأول وتعزيز الإيجابية منها وملاحظة النتائج السلبية للخطوات الرديئة وتعديل الخطة كما يجب.

ثقافة مواجهة الازمات

يرى د.عبد القادر محمد عبد القادر ان الازمات هي عبارة عن خلل يؤثر تأثيرًا ماديا على النظام كله كما أنه يهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها هذا النظام يقع فجأة دون توقع ، أو يكون توقعه قد تم قبل وقوعه بفترة قصيرة جداً ، بما لا يسمح باتخاذ الإجراء المناسب لمواجهته ويتسبب في انهيار النظام أو تهديد أهدافه

ويتسبب في وقوع خسائر مالية أو بشرية أو نفسية يؤدي إلى خلق مشكلات جديدة لا يمتلك الفرد أو الجماعة أو الإدارة أو المجتمع حسب مستوى ونوع الأزمة الخبرة الكافية لمواجهتها ، و ربما كانت الخبرة غير كافية. إن الأزمة تهدد شرعية النشاط الكلي لجميع المنظمات كما يرى د.عبد القادر محمد عبد القادر وقد تؤدي الأزمة الكبرى إلى زعزعة رسالة المنظمة وربما تؤدي إلى إحداث تأثير على حياة الأفراد، إن الأزمات مثل أي مرض خطير يصيب جسد الإنسان ويحتاج لأساليب جراحية فعالة وقوية لتصحيح الموقف فعمليات المواجهة السطحية وتسكين الآلام لا تقضي على جذور الازمة . وان الذي يتولى موقف قيادة الأزمة عليه أن يؤمن بالقول " إذا لم تستطع إشعال الموقد فعليك أن تخرج فوراً من المطبخ ولا توجد أزمتان متشابهتان تماماً ، فكل أزمة لها طبيعة خاصة بها ونتائج وطرق علاج تختلف عن الأخرى . لذلك فإن عملية التشخيص والتحديد الواضح للأزمات تعد من أخطر وأهم العمليات وفي الإدارة الناجحة للأزمات بعض الأزمات تأخذ وقتاً طويلاً حتى تظهر ، ولكن البعض الآخر ينفجر فجأة بدون سابق إنذار.

وبغض النظر عن مكان حدوث الأزمة في المنظمة فإن الأزمات عادة ما تكو ن ذات تأثير شديد ومنتشر في المنظمة ليست بالضرورة أن تكون المواقف الطارئة – أزمات أو كوارث – و لكن هناك مواقف طارئة هي مكاسب أو فرص مواتية لو تراءت هذه المواقف بدون قرار حكيم انقلبت إلى أزمة أو كارثة .أو على الأقل ضاعت معها المكاسب وأصبحت خسائر وذهبت معها الفرص وأصبحت فرصا ضائعة، ويتوقف هذا أو ذاك على مهارة الإدارة وقدرتها على المواجهة والتصدي في الوقت الملائم للموقف ، و حساب المكاسب والخسائر المالية المترتبة على الموقف وغيرها من المخاطر الإدارة الممتازة هي التي تستطيع التوفيق بين أربعة متغيرات هي: الإدارة الفعالة للمواقف الطارئة، التكلفة المناسبة، الوقت الملائم، الأداء الجيد، الثقافة هي ذلك الكل المركب الذي يحتوي على المعرفة و العقائد و الفنون والأخلاق والتقاليد ، وكل القدرات والعادات التي اكتسبها الإنسان باعتباره عضواً في المجتمع كيفية بناء ثقافة مانعة لأسباب الأزمات.

الفصل الخامس

الأزمات العالمية

مفهوم الأزمة الدولية
الازمة والخلط في المفاهيم
النظم الدولية و دراسة الأزمات
أسباب الأزمة الدولية
النظام السياسي الدولي وكيفية إدارة الأزمات
مستويات الازمة الدولية
المستويات الثلاثة لإدارة الأزمات
ازمات مفروضة على المنطقة العربية
بعض الأليات المقترحة لإدارة تلك الأزمات
الأزمة المالية العالمية
الازمات الاقتصادية الراسمالية
العالم في مواجهة دائمة مع الازمات
ركائز الاقتصاد العالمي
أسباب الأزمة المالية العالمية
العلاج الحكومي
المضاربات في الاسواق العالمية
الكساد الكبير أو الانهيار الكبير
أسباب الأزمة في الولايات المتحدة الأمريكية
البعض لايريد استيعاب الدروس
مهام معالجة الازمات الدولية
اساليب امتصاص الازمة
التخطيط لإدارة الأزمات

الفصل الخامس

الأزمات العالمية

مفهوم الأزمة الدولية

تعني الازمة باللغة العربية الشدة والقحط وأزم عن الشئ اي امسك عنه ... وتأزم اي اصابته ازمة اما في اللغة الانكليزية فيعرفها قاموس ويستر بانها نقطة تحول الى الاحسن او الأسوأ في مرض خطير او خلل في الوظائف او تغيير جذري في حياة الانسان وفي اوضاع غير مستقرة وعرفها قاموس امريكان هيرتيج بانها وقت او قرار حاسم او حالة غير مستقرة تشمل تغييرا حاسما متوقعا كما في الشؤون السياسية.

ويعود أصل كلمة الأزمة (Crisis) إلى جذور يونانية، إذ تعني الكلمة الإغريقية (Krino) نقطة التحول أو وسائل إدارة أو موضوعا يتعلق بالقرار الحاسم أو المهم، وقد شاع استخدام الكلمة في المعاجم الطبية في القرن السادس عشر، واقتبس في القرن السابع عشر للدلالة على ارتفاع درجة التوتر في العلاقات بين الدولة والكنيسة، وبحلول القرن التاسع عشر استخدم للدلالة على المشاكل الخطيرة في العلاقات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، أما في المعجم العربي فتعني كلمة الأزمة الشدة والضيق، وتضمن الفقه السياسي لمصطلح الأزمة الكثير من معناه في اللغة، إلا أن المشكلة تكمن في صعوبة تحديد مفهومه لثراء إمكانياته واتساع مجالات استخدامه، إذ بلغ عدد استخدامات كلمة أزمة في وسائل الإعلام (120) استخداماً، وعلى الرغم من هذا الشيوع لا نجد ان في ميثاق الأمم المتحدة إشارة إلى هذا المصطلح، وإنما استخدمت مصطلحات مقاربة مثل موقف، مشكلة، نزاع، أو خلاف دولي، كما اختلف الباحثون في تعريف الازمة السياسية الدولية، لذلك لم يتم التوصل إلى تعريف جامع شامل يحظى بإجماع المتخصصين في هذا المجال، ويعزو البعض هذا الاختلاف إلى تضارب المدارس الفكرية وتعدد المناهج التي تناولت الموضوع، ومع ذلك هناك اتفاق

على منهجين لدراسة هذا المفهوم، يركز الأول على تعريف الأزمة وفق مصطلحات عملية صنع القرار داخل دولة من الدول، بينما يعرف الثاني الأزمة وفق عمليات التعامل بين الدول ونورد هنا بعضا من هذه التعريفات:

1. كينيث بولدنج: (هي بمثابة نقطة تحول أو حد فاصل بين وضعين).
2. أورانج بونج: (مجموعة من الأحداث التي تتطور بصورة متلاحقة وبالشكل الذي يضاعف من التأثيرات الاختلالية لبعض القوى التي تتفاعل داخل مجموعة الأنظمة الدولية الفرعية المنبثقة عنه، وذلك على نحو غير طبيعي وبما يرفع من احتمال انفجار الموقف، أي درجة من درجات العنف).
3. عزت عبد الواحد سيد محمود (موقف مفاجيء تتجه فيه العلاقة بين طرفين أو أكثر نحو المواجهة بشكل تصعيدي نتيجة لتعارض قائم في المصالح والأهداف أو نتيجة لإقدام أحد الأطراف على القيام بعمل يعتبره الطرف الآخر تهديداً لمصالحة وقيمه الحيوية).

الأزمة والخلط في المفاهيم

يستخدم مفهوم الأزمة في كثير من الدراسات في غير موضعه كما يشير الى ذلك(فيليب وليامز 1976) ويتم الخلط بينه وبين كثير من المفاهيم الأخرى، ومن المتعارف عليه أن جو الأزمة صار يخيم على العالم بكافة المجالات السياسية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية وهذا يتطلب ضرورة إيجاد مفهوم لهذه الظاهرة الدولية وبما لا شك فيه أن العديد من الظواهر السياسية الدولية تكون معقدة للغاية كما يراها د. فاضل زكي محمد ولا يمكن تحديد مفهومها إذا لم نفهم الطبيعة المتشابكة التي أصبح عليها النظام الدولي وما أخذ يطرأ على هذا النظام من متغيرات لا يمكن تجاهلها عند دراسة مثل هذه الظواهر المهمة لا سيما إذا ما عرفنا أن هذه المتغيرات كانت ولا زالت عاملاً مهماً في قيام التوترات والصراعات التي تعتبر سبباً مباشراً لنشوب الأزمات الدولية فعلى الصعيد الفردي هناك أزمة عاطفية أو أزمة مالية وعلى صعيد البلد الواحد هناك الأزمة الاقتصادية والأزمة الدستورية ويرى سامي الصمادي ان الأزمة ظاهرة مختلفة ومتكررة فمن الصعوبة إيجاد تعريف يمتاز بالدقة والوضوح وأن

أية محاولة لتعريف مفهوم الأزمة تواجهه مشاكل كثيرةً لأن هذا المصطلح يخضع إلى الاستخدام الفردي غير المتجانس، إلا أن ذلك لا يمنعنا من التعرف على أهم المعاني اللغوية لمصطلح الأزمة (Crisis) فقد اختلفت المعاني اللغوية لمصطلح الأزمة باختلاف الاختصاصات التي تناولناها بالتعريف فقد أشارت كثير من الدراسات إلى أن مصطلح الأزمة وفقا ل(أمين هويدي)مشتق من الكلمية اليونانية (Kpivvew) أي بمعنى لتقرر (to decide) وهي تستخدم في الغالب بمعنى سلبي لتشير إلى نقطة التحول في الأمراض الخطيرة التي تنتهي بالموت أو الشفاء' كما ورد مصطلح الأزمة في اللغة الصينية وكما ينطقونه (Wetji) وهي عبارة عن كلمتين أولهما (Wet) التي تعبر عن الخطر والثانية (ji) وتعبر عن الفرصة التي يمكن استثمارها لدرء الخطر.

تعني كلمة الأزمة في اللغة ما جاء في الصحاح (الشدة فيقال أصابتهم سنة أزمتهم أزماً أي استأصلتهم، وازم علينا الدهر يأزم أزماً أي اشتد). (وازم عن الشيء أمسك عنه وبأية ضرب وفي الحديث عن عمر ﷺ سأل الحرب بن كلدة والدواء فقال: الأزم يعني الحمية وكان طبيب العرب والمأزم المضيق وكل طريق ضيق بين جبلين مأزم وموضع الحرب أيضاً مأزم ومنه سمي الموضع الذي بين المشعر وبين عرافة وفي الحديث بين المأزمين). ويرجع د. عباس رشدي العماري أصل مصطلح الأزمة إلى علم الطب الإغريقي القديم إذ كان يستخدم للدلالة على نقطة التحول في الأمراض.

أما على الصعيد الدولي فقد استخدم مصطلح الأزمة مترادفاً مع العديد من الظواهر كأزمة الرأسمالية والطاقة والأزمة السياسية بسبب عدم وجود نظرية عامة تفسر ظاهرة الأزمة الدولية وبهذا الصدد يرى (Chorles F) أنه لا يوجد أي مبرر لبناء نظرية للأزمة .

ومن جانب آخر فإن ما يشكل أزمة لدولة من الدول قد لا يعد أزمة بالنسبة لدولة أخرى خارج حدود المنطقة الإقليمية وعلى العكس قد تعد الأزمة لكل الدول كما هو في الحرب العالمية الأولى والثانية وهنا لا بد من التمييز بين الأزمة الدولية وأزمة السياسة الخارجية ويأتي التمييز بأن أزمة السياسة الخارجية تشتمل على مشكلة عاجلة تواجه حكومة بينما تشمل الأزمة الدولية على أنماط معينة من الضغوط والتوترات في العلاقة بين حكومتين أو أكثر فضلاً عن ذلك فإن الأزمة الدولية وفقا ل

(Coral Bell) يمكن أن تسبب بالنتيجة حدوث العديد من الأزمات السياسية الخارجية التي تعكس طبيعة الصراع القائم في العلاقات بين الدول حيث أن جوهر أية أزمة حقيقية في أي علاقة دولية هو أن الصراعات القائمة ضمن هذه العلاقة تبرز إلى المستوى الذي يهدد بتغير طبيعة العلاقة ذاتها .

ونستنتج من ذلك ان الأزمة هي عبارة عن مرحلة حاسمة أو حيوية في تطور أي شيء ومن نتائجها التحول نحو الأحسن أو الأسوأ ويعرف (تشارلز ماكيلاند) الأزمة بأنها نوع خاص من التعبير الرئيس في طبيعة العلاقة القائمة بين أطراف الصراع ويعود سبب هذا التحول إلى تغير طبيعة الأفعال المتبادلة بينها فعند تصاعد الأزمة حول الأفعال الصراعية عن طريق استخدام القوة أو التهديد بها أما في حالة انخفاض شدة الأزمة فإن معدل الأفعال الصراعية يبدأ بالانخفاض ويستعاض عنه بالمهاجات الكلامية (الاحتجاجات مثلاً) لتغطية التنازلات التي يقدمها كل طرف للآخر وبناء على ما تقدم فإن الأزمة تعد مرحلة انتقالية من السلم إلى الحرب وبمعنى آخر تشير إلى التمهيد الحقيقي للحرب أو صرف النظر عنها مما يدل على أن الأزمات حالات تتوسط بين السلم والحرب .

النظم الدولية و دراسة الأزمات

ولهذا السبب يرى (ماكيلاند) أن التعمق في دراسة الأزمات التي تمر بها النظم الدولية يؤدي إلى التعرف على حقائق هامة يمكن إجمالها بما يأتي:

1. إن الأزمات الدولية هي حالة من التصعيد المؤقت ويصحبها مستوى من التوتر والعنف.
2. يكون الاتجاه السائد لمعالجة الدولية الحادة عن طريق نزع الفتيل أو خفض التوتر الذي يصاحبها ومحاولة الرجوع للوضع السابق لا تؤدي إلى إفراز تغيرات مهمة بسبب انهيار النظام الدولي وتدميره.

إن الاحتمالية العالية للحرب تناولها تعريف (سنايدر وديك) للأزمة حيث عدت كسلسلة متعاقبة من التداخلات بين حكومتين أو أكثر ذات سيادة ودخولها في صراع عنيف يحوي بين طياته الإدراك العالي لاحتمالية نشوء الحرب .

وقد عرف الأزمة (جارلس هيرمان) والذي يعد رائد مدرسة صنع القرار (بأنها موقف يشتمل على درجة عالية من التهديد لأهداف وقيم ومصالح ووحدة اتخاذ القرار).

ونجد متبني مدرسة صنع القرار (هولستي) يعرف الأزمة (بأنها أحد مراحل الصراع وإن أبرز وجوهها المميزة هو إحداث مفاجأة من قبل أحد الأطراف تؤدي إلى رفع التوتر والتهديد إلى درجة ترغم صانعي القرار لاختيار أحد البديلين الحرب والاستسلام) وهذا يعني أن الأزمة تتطلب اتخاذ قرارات شبه فورية بسبب شدة الخطر الذي يهدد مصلحة وأمن أحد الأطراف وقد حدد لينز مفهوم الأزمة من وجهة النظر الأمريكية بأنها :

1. تشمل مصالح الولايات المتحدة الأمريكية.
2. غالباً ما تحدث في المناطق غير المستقرة سياسياً في العالم.
3. يكون رد الفعل عليها ضمن مدة زمنية قصيرة نسبياً.
4. تحوي عنصر الشك وعدم التأكد وربما تنشأ من مصادر مختلفة.

ومن الملاحظ أن التعاريف المختلفة للذين تبنوا مدرسة صنع القرار تشترك في تحديدها للأزمة بثلاثة عناصر اشتملت على (تهديدات أمن ومصالح وقيم طرف ما، الوقت والمفاجأة).

من خلال ما تم استعراضه من تعاريف يمكننا القول أن الأزمة الدولية هي ظاهرة تحدث عندما توجد صراعات أو علاقات متضادة بين الأفعال السياسية للنظام الدولي ومن المستبعد أن تكون هنالك أزمة في ظل العلاقات التعاونية المستقرة بين الدول.

أسباب الأزمة الدولية

إن معرفة معنى الأزمة غير كاف لرسم صورة واضحة عن هذه الظاهرة إذ لا بد أن يصاحبها معرفة كافية بالأسباب التي تؤدي إلى نشوب الأزمات والتي يمكن تحديدها بما يلي:

1. النزاعات والمشكلات الحدودية

إن النزاعات هي ظواهر يمكن أن تنشأ عن أحداث وعوارض صغيرة فلا يشترط وجود نوايا عدوانية مبيتة عند حدوث النزاع ولا يشترط عند حدوثه بين الدول يشكل وواجهة شاملة .

وأحياناً تتصاعد هذه النزاعات وتخلق أزمات تنتهي باستخدام وسائل العنف فيها وغالباً ما تتسم النزاعات الحدودية بكونها نزاعات ثنائية الأطراف حول الحدود المشتركة بين دولتين متجاورتين وتحدث أغلبها عندما تطالب إحدى الدولتين بإقليم أو أراضي تابعة للدولة الأخرى المجاورة

2. التدخل في الشؤون الداخلية

كان التدخل في الشؤون الداخلية من الأمور المهمة التي استخدمتها الدول في إطار علاقاتها الدولية ويقصد بالتدخل (تدخل دولة في شؤون دولة لتحقيق أهداف سياستها الخارجية) وهناك من يعبر عن التدخل بكونه (فرض إرادة دولة على الإرادة الحقيقية لدولة ثانية وذلك من خلال استخدام القوة المسلحة أو استخدام التأثير السياسي والاقتصادي والثقافي.

وفي الغالب يكون التدخل في شؤون الدول الأخرى سببا لظهور التوترات وحدوث الأزمات ويعتمد هذا على طبيعة أهداف وغايات التدخل فقد يكون هدف التدخل نشر أيديولوجية معينة كما حدث في الأزمات الأمريكية السوفيتية أو نشر عقيدة دينية معينة

3. أسباب تتعلق بحماية المصالح الاقتصادية

هناك أسباب للأزمات التي تحدث بين الدول المتقدمة والدول النامية تكون أسبابها متعلقة بالمصالح الاقتصادية والتي أصبحت تزداد بشكل ملحوظ ولا سيما بعد أن تحول الصراع من صراع عقائدي وأيديولوجي إلى صراع اقتصادي وهذا ما يحدث بالفعل على الدول النامية، إذ إن الهدف بالنسبة لها هو تحقيق العدالة في توزيع الثروات.

وعليه فإن مثل هذه الأزمات تحدث في منطقة تمثل نفوذ ومصالح لدول معينة غالباً ما تتعرض للتأثير من قل تلك الدول باتجاه تصعيدها وتفجيرها أو باتجاه إخمادها وذلك وفقاً لما تقتضيه مصالحها فمنطقة الخليج العربي مثلاً تعد منطقة حيوية للمصالح الغربية لذلك فإن هذه المنطقة من أكثر مناطق العالم عرضة لحدوث الأزمات والتدخل من قبل القوى الخارجية التي تفتعل النزعات داخل هذه المنطقة خدمة لمصالحها.

ويتضح مما تقدم أن حماية المصالح الاقتصادية والأمنية أحد الأسباب المهمة والمباشرة لحدوث الأزمات الدولية فالدول عندما تتدخل في الشؤون الداخلية لدولة ما أو تتدخل في نزاعات على الحدود مع دولة أخرى فإن الغرض الرئيس هو تحقيق وحماية مصالحها.

النظام السياسي الدولي وكيفية إدارة الأزمات

يهتم الباحثون والسياسيون والمتخصصون اهتماماً كبيراً بعملية إدارة الأزمة لأن استمرارها يشكل خطراً كبيراً وقد نالت عملية إدارة الأزمة الدولية اهتماماً كبيراً من قبل هذه الدول وذلك تجنباً للدخول في حرب مدمرة وشاملة فضلاً عن طبيعة النظام السياسي الدولي على اعتباراته شبكة من العلاقات والتفاعلات في أنماطها التعاونية والتي تحتمها طبيعة المصالح بين الدول التي جعلت من الأزمات وكيفية إدارتها والتعامل معها أمراً ضرورياً لأن سوء إدارة الأزمة تؤدي إلى حدوث مشاكل للنظام السياسي الدولي أو على أي من أنظمته الفرعية وبهذا الخصوص فقد أشار (جيمس دوجرتي) إلى وجود علاقة تفاعل بين هيكل النظام السياسي الدولي وكيفية إدارة الأزمات. لذا لابد من تناول النقاط التالية :

أولاً: مفهوم إدارة الأزمة الدولية

يعد مفهوم إدارة الأزمات علما حديثا على الرغم من أن مفهومه ليس جديداً تماماً شأنه شأن غيره من المفاهيم الأخرى كالدبلوماسية مثلاً، إن إدارة الأزمة الدولية هي ظاهرة مألوفة، إذ كانت تمارس في عصر توازن القوى الأوروبية لكنها لم تكتسب

أهميتها إلا في عصر انتشار أسلحة الدمار الشامل وعلى وجه الخصوص بعد أزمة الصواريخ الكوبية عام 1962.

وتعد عملية إدارة الأزمة مهمة بحيث اهتم الباحثون والمتخصصون بإيجاد تعريف لها فقد عرفها فيليب وليامز بقوله (إن إدارة الأزمة تتضمن السيطرة على الأزمة أو ضبطها كي لا تخرج عن اليد وتقود إلى الحرب هذا من جهة ومن جهة أخرى للتأكد من أن الأزمات تحل بالشكل المقبول الذي يسهم في الحفاظ على أمن الدولة ومصالحها الحيوية) فإدارة الأزمة بالنسبة له تهتم بالإجراءات المتخذة للسيطرة على الأوضاع وإعادتها إلى حالتها الطبيعية في حين يرى (لورنس مارتن) أن إدارة الأزمة تعني وصف الهدف الرامي إلى إبقاء الأحداث تحت السيطرة قدر الإمكان.

ويرى د. مازن إسماعيل الرمضاني أن الأزمة الدولية منذ بدايتها ولحين تلاشيها باستخدام الوسائل السلمية أو بالحرب بحاجة إلى إدارة ناجحة عالية الكفاءة ويحدد الإدارة الناجحة للأزمة هي (تلك العلاقة الإيجابية بين المدخلات والمخرجات أو بين المقدمات والنتائج) وبعبارة أخرى العمل على توظيف الموارد المتاحة لتحقيق أفضل مردود.

إن إدارة الأزمة تتمثل في جانب كبير منها بسعي صناع القرار لدى كل من أطرافها إلى ممارسة الضغط بشكل مرن وحكيم وحسب ما يقتضيه الموقف وسعيهم إلى التوافق والتعايش دون أن تتحمل دولهم تكلفة أو خسائر عالية.

ومما سبق ذكره فإن الدول الأطراف في الأزمة عندما تقوم بإدارة الأزمة فإنها تعمل على إدارتها بالشكل الذي يحول دون تفاقم الأزمة وانفجارها بالحرب بينما هناك دول أخرى تجد أن إدارة الأزمة تساعدها في تحقيق بعض أهدافها من خلال توظيف عنصر الضغط والقلق اللذين يعملان على إرباك الخصم وتحطيم قدرته على الاستجابة والرد وما ينتج عن ذلك انعدام القدرة على التنبؤ وسوء الإدراك وإرباك الوظيفة القرارية للخصم.

ثانياً: أساليب إدارة الأزمة الدولية

تنقسم أساليب إدارة الأزمة الدولية إلى ثلاثة أقسام من خلال التعامل معها وحسب ما يلي:

الأسلوب الأول: وهو الأسلوب الذي يعالج الأزمة ويجد الحلول الناجحة والنهائية لأسبابها بقصد منع تفاقمها وازدياد حدتها. بعبارة أخرى فإن هذا الأسلوب يمثل احتواء الأزمة.

الأسلوب الثاني: هو أسلوب تجميد الأزمة وإبقائها على وضع ثابت لا يزيد من مخاطرها وتهديداتها أي بمعنى أن الدول تسعى من خلال هذا الأسلوب إلى الإبقاء على وجود الأزمة والتأثيرات المصاحبة لها مع حصر شامل للاحتمالات المتوقعة كافة على الساحتين المحلية والدولية في أثناء الأزمة وحصر البدائل المحتملة للمواجهة.

الأسلوب الثالث: التعامل مع الأزمة على اعتبار أن الأزمة في الوقت الذي تكون أمراً غير مرغوب فيه لبعض الدول فإنها تشكل أمراً منتظرا من قبل دول أخرى ترى في الأزمة الحالة التي يمكن استثمارها والانتفاع منها كما يجب تحديد الإجراءات الوقائية والتدابير اللازمة لعلاج المشكلات الماثلة.

وهناك من يجد في الأزمات الدافع الذي يساعد على استنباط وابتكار سياسات جديدة يحتاج إليها أساساً إلا أنها لم تتخذ في ظل الظروف الاعتيادية.

وبناء على ما تقدم فإن أساليب إدارة الأزمة الدولية تعتمد إلى حد كبير على الصيغة أو الطريقة التي يدرك فيها صناع القرار الموقف المتأزم وعلى طبيعة التقييم الذي يتوصل إليه صناع القرار.

ثالثاً: العوامل المؤثرة في إدارة الأزمة

إن التعامل مع الأزمة يتأثر بظروف ومتغيرات تصاحب الأزمة منذ ظهورها حتى تلاشيها بحيث تؤثر هذه المتغيرات بالكيفية التي تدار بها الأزمة من قبل صناع القرار ومن هذه العوامل:

أ. تهديد التحالفات البينية:

للتهديد دور كبير في أهمية إدراك الأزمة الدولية فقد ذكر في قاموس اللغة الإنكليزية تعريف للتهديد بأنه : (الإعلان عن غرض أو هدف إنزال العقوبة لإلحاق الضرر والإساءة أو التسبب بالإساءة لشخص ما بغية الاقتصاص منه) وهناك أنواع عديدة من التهديد فهناك التهديد السياسي كالتحالفات والائتلافيات التي تعقدها مجموعة من الدول ضد دولة أخرى وهناك التهديد الاقتصادي بفرض العقوبات الاقتصادية وفرض مقاطعة تجارية وهناك التهديد العسكري كالتلويح باستخدام القوة العسكرية.

ب. المعلومات عن البيئة الدولية المتعلقة بالأزمة:

يتغير تأثير هذا العامل في عملية إدارة الأزمة باختلاف القدرة الأمريكية لصناع القرار فعدم اليقين هي سمة تتسم بها البيئة الإدراكية لصناع القرار بصورة عام لكنها تزداد في أوقات الأزمات بما ينتج عند وقوعها استنتاجات خاطئة.

تنتج عن الأزمة الدولية حالة عدم الشك واليقين منذ بداية نشوئها وحتى إخمادها وهناك بعض العوامل التي ترافق الأزمة حينها ومن هذه العوامل المعلومات التي يتم استقبالها والتي تتعلق بالأحداث التي تدور في البيئة الدولية المتعلقة بالأزمة فالمعلومات تؤدي إلى ازدياد حالة الشك أو قلقها من خلال زيادة كمية المعلومات المتوفرة فبروز المعلومات الجديدة تجعل صناع القرار أمام حالة من الشك وصعوبة اليقين وحينها يجد صناع القرار أن التوقعات التي توصلوا إليها خاطئة وتحتاج إلى التصحيح وبالنتيجة يجب على صناع القرار أن يكونوا من ذوي الخبرة في تحليل المعلومات والبحث عن معلومات جديدة وهذا ما أشار إليه كل من سنايدر ودايزنج إذ أكد على ضرورة أن يكون صناع القرار منفتحين على المعلومات الجديدة واتخاذ قراراتهم وفق ما يستجد من معلومات.

ويتضح مما تقدم ما للمعلومات من أثر بالغ على صناع القرار وعلى كيفية إدراكهم للموقف وعلى القرار المتخذ من قبلهم ويعتمد نجاح الأزمة أو فشلها على

المعلومات المتوفرة لدى صناع القرار فضلاً عن الصفات الشخصية كالموضوعية والمرونة والإبداع والقدرة على التنبؤ والاستفادة من التجارب السابقة.

ج. الوقت واختيار البدائل:

ويعني به المدة الزمنية أو الوقت المتاح لصناع القرار لاختبار البدائل السلوكية بعبارة أخرى هو الوقت السابق مباشرة على التقويم النهائي للموقف .

فالوقت يحتل تأثيرات مختلفة لدى صناع القرار فالبعض منهم يحتاج إلى وقت طويل لمواجهة الأزمة والبعض الآخر لا يحتاج لمثل هذا الوقت وإنما يتحتم عليه الاستجابة والرد بسرعة فيها لمعرفة انعكاسات الأزمة وإفرازاتها سواء على بيئتها الداخلية أو الخارجية فضلاً عن أهميته في التقويم الموضوعي عن الموقف فالأزمة التي تتعلق بحماية المصالح والأهداف العليا للدولة يحتل عامل الوقت أهمية كبيرة بسبب الخوف من المخاطر التي تحدد القرار المتخذ والذي يتعلق بأهداف الدولة ومصالحها ويرى د. مازن إسماعيل الرمضاني أن أهمية أو تأثير عامل الوقت يتحدد في ضوء عاملين الأول: قدرة صانع القرار على إدراك تلك المواقف أما العامل الثاني فهو درجة تعقد هذه المواقف.

وبناء على ما تقدم بخصوص الأزمة الدولية نستطيع القول إن الأزمة الدولية هي نقطة تحول مهمة في العلاقات السياسية الدولية تمارس تأثيراً مهماً على مجمل التفاعلات الحاصلة في النظام الدولي.

مستويات الأزمة الدولية

هناك عدة مستويات لإدارة الأزمة لها فعل السيطرة لاسيما في حالة الأزمة ذات البعد الدولي فمتى وصل النزاع الدولي إلى مستوى عالٍ من العدائية يبدو معه لصنّاع القرار أن الحرب هي على وشك الوقوع أو أن احتمالَ حصولها أصبح حتميًا. فالنزاعات غالبًا ما تمرّ بمرحلة الأزمة قبل أن تندلع الحرب، وعلى أية حال فإن إدارة الأزمات هي ليست وسيلة جديدة في العلاقات الدولية ، بل كانت في صميم آلية التوازن في أوروبا حيث نجحت الدبلوماسية المتعددة الجانب في الحفاظ على السلام قبل حروب نابليون وبعدها ولغاية اندلاع الحرب العالمية الأولى.

أما الذي تغيّر بعد الحرب العالمية الثانية فهو:

أ. نظام التسلح وأخطره الأسلحة النووية.

ب. الأنظمة الإقتصادية: نظام إقتصادي ليبرالي، نظام اقتصادي اشتراكي، والعولمة الاقتصادية.

ج. الأنظمة السياسية، النظام الراسمالي والنظام الاشتراكي، والعولمة السياسية.

المستويات الثلاثة لإدارة الأزمات هي:

1. الأساس الإستراتيجي
2. التخطيط للطوارئ
3. نطاق العمليات.

الأساس الإستراتيجي

إن نجاح إدارة الأزمات يعني بوضوح تطبيق سياسة متوسطة أو طويلة الأمد تمنع بموجبه نشوّ الأزمات أو امتدادها أو تلافي تلك الأزمات قبل تفاقمها. وتتطلب إدارة الأزمات المعاصرة ملاحظة دقيقة ودائمة للسياسة الدولية وللتسلح وللسياسات الاقتصادية والاجتماعية.

كما أن تحليل أهداف السياسات الداخلية للدول يجب أن تُقيّم في ضوء التغيرات الحاصلة ضمنها. وإن الوصول إلى المعلومات ليس وحسب هو عمل مخابرات وتجسس، بل ممكن الوصول إليها عبر التحليل الصحيح للمواد المنشورة؛ والمتيسرة للجميع في الصحف والمجلات والإنترنت أو المرئية والمسموعة عبر الإذاعات والمقابلات التلفزيونية وغيرها.

من هنا فإن التعرّف المسبق بواقع الأزمات ممكن أن يسمح بمنع حصول تلك الأزمات، أو على الأقل يساعد بأن تكون آثارها أقل كارثية. وهذا الشكل هو ما يطلق عليه الأساس الإستراتيجي وهو مهم جدًا لإدارة الأزمات.

إن الخيار الإستراتيجي يجب أن يكون طويل الأمد بحيث تحدّد التقنيات المطلوبة وتتقارب القطاعات المفروض عملها مع بعض، في أثناء إدارة الأزمة. وإن وضع

الخطط المسبقة والشاملة، والمساهمة القصوى من جميع القطاعات تضمن تحقيق الأهداف المرجوة وهي بالتالي أهداف سياسية، لأن الأولويات السياسية سوف تحدد وتحكم أي عمل عسكري يتخذ في أثناء الأزمة. مع أن هذا المفهوم ممكن ألاّ يكون مقبولاً لدى العسكريين الذين يشعرون بأن الاعتبارات العسكرية يجب أن تسود في حالة الأزمة.

التخطيط للطوارئ

هي مرحلة رسم السيناريوهات ووضع الخطط وحشد القوى لمواجهة الأزمة والتصدي لها.

في البداية، يتم وضع مختلف الأطراف والقوى التي تم حشدها من قبل صانعي الأزمة، وتحديد بؤر التوتر وأماكن الصراع، ومناطق الغليان بصفتها جميعًا مناطق ساخنة. ومن خلال هذه الرؤية العلمية الشاملة المحيطة بعملية الأزمة وبالأطراف المتعددة المرتبطة بالأزمة يتم رسم خريطة التحرك على النحو التالي:

أ. تحديد الأماكن الأكثر أمنًا والمحصنة تمامًا لاتخاذها كمناطق ارتكاز وقواعد للانطلاق.

ب. تحديد الأماكن الآمنة لتكون سياج أمن للقواعد الخاصة بالانطلاق، فضلاً عن حاجز امتصاص للصدمات إذا ما تدهور الموقف فضلاً عن مناطق إنذار ومناطق تهدئة للضغوط.

ج. تحديد أسباب الأزمة المتصلة بالنظام، أي رموز النظام أو رموز القيادة في الكيان الإداري الذي يمكن التضحية به وإعداده لهذه التضحية، والتمهيد لدخول رمز جديد له شعبية، ترتاح إليه، قوى صنع الأزمة.

د. تحديد خطة امتصاص الأزمة الحالية عن طريق الاستجابة لبعض المطالب والتوافق مرحليًا مع قوى صنع الأزمة من خلال المراحل التالية:

1. مرحلة الاعتراف بالأزمة.
2. مرحلة التوافق والاستجابة المرحلية لمطالب الأزمة.
3. مرحلة التحقيق والتثبت من أسباب الأزمة.

4. مرحلة تشكيل لجان للمناقشة والاشتراك في حل الأزمة.
5. مرحلة المشاركة في الحل المقترح ونقل عبء حل الأزمة للقوى الصانعة لها.
6. مرحلة ركوب الأزمة والانحراف بها وحماية الكيان الإداري من تأثير الأزمة والاحتفاظ بحيويته وأدائه.

هـ. توزيع الأدوار على قوى مقاومة الأزمة وبصفة خاصة على أعضاء فريق المهام الذي تم تكليفه بمهمة التدخل المباشر لمعالجة الأزمة.

و. التأكد من استيعاب كل فرد للخطة العامة الموضوعة، وكذلك من التتابع الزمني للمهام وفقاً للسيناريو الموضوع لمعالجة كل من إفرازات الأزمة والقوى الصانعة لها، من أجل السيطرة على مسرح الأزمة بشكل فعال.

ز. حشد كل ما تحتاجه عملية التعامل مع الأزمة وتزويد فريق المهام احتياجاته من الأدوات والمعدات التي يتطلبها ويحتاجها الموقف.

ح. تحديد "ساعة الصفر" أو التوقيت المحدد لبدء العملية وتنفيذ المهمة المحددة بشكل فعّال وحاسم، على أن تتم متابعة ما يحدث أولاً بأول، والوقوف على رد فعل الأطراف الأخرى .

نطاق العمليات

إن نجاح إدارة الأزمة تعتمد على الوقت - لذلك يقول (تشارلز هيرمان) إن الأزمات تتألف من ثلاثة مكونات هي: المفاجأة، التهديد الخطير للقيم المهمة، والوقت القصير المتاح لإتخاذ القرار - وعلى الآلية الإدارية، وعلى العمليات. فإن الإنخراط السريع أو ما يطلق عليه بالتدخل لمعالجة الأزمة، واتخاذ القرارات السريعة لصنّاع القرار، وهو فريق عمل متجانس يعرف بعضه البعض الآخر، ويعمل بسرعة قصوى وبفاعلية أكبر من الحالات العادية والروتينية. وكان فريق المهمات الأميركي لإدارة الأزمة الكويتية يتألف من 17 شخصًا. أين الفعل؟

ومن خلال المعرفة والإحاطة الشاملة والكاملة "بالسيناريوهات البديلة"، والسيناريو المعتمد والمجاز للتدخل في الأزمة، وإسناد المهام وتوزيع الأدوار على فريق

المهام ويكون مدير إدارة الأزمات قد حدّد كل شيء ووضع لكل عنصر الاحتمالات وفقًا لإتجاهات محددة.

ازمات مفروضه على المنطقة العربية

يشهد إقليم الشرق الأوسط العديد من الأزمات السياسية والاقتصادية، وفق ما كتبه حسام الدجني (صناعة وإدارة الأزمات في الشرق الأوسط) حتى أصبحت تلك الأزمات سمة تميز هذا الإقليم، فلن تخلو دولة من دول الإقليم من أزمة تستنزف عناصر القوة التي تميزها عن غيرها من الدول، فهل قدر هذه الدول أن تبقى تدور في فلك تلك الأزمات؟ وما هي هذه الأزمات؟ وما هي الآليات المقترحة لإدارة تلك الأزمات؟

يشكل إقليم الشرق الأوسط مطمعاً استعمارياً كبيراً كونه يضم اكبر مخزون من النفط والذي يشكل أساس الصناعة عند الدول الكبرى، إضافة إلى موقعه الاستراتيجي الهام، ورغبة من تلك الدول في حماية الكيان الإسرائيلي، والذي يشكل بؤرة سرطانية في قلب الأمة العربية والإسلامية في ذلك الإقليم.

معظم الأزمات التي يشهدها إقليم الشرق الأوسط هي أزمات مصنوعة من الدول الكبرى، وعلى رأس تلك الدول الولايات المتحدة الأمريكية، حيث تعمل مراكز الأبحاث والدراسات في الولايات المتحدة الأمريكية صباح مساء في تنفيذ مخططات مرسومة ومدروسة للسيطرة على الإقليم، عبر إنهاكه في صراعات داخلية واستنزاف طاقاته للسيطرة عليه وعلى ثرواته.

هناك ثلاثة مرتكزات أساسية حسبما يراها حسام الدجني تعتمد عليها الولايات المتحدة الأمريكية في سياساتها الخارجية وهي:

1. التهديد العسكري (التلويح بالعصا).
2. المساعدات الاقتصادية (التلويح بالجزرة).
3. العمليات السرية (صناعة الأزمات).

يشكل قيام دولة إسرائيل عام 1948 الأزمة الكبرى في إقليم الشرق الأوسط، حيث يعتبر الصراع العربي الإسرائيلي أحد أهم الأسباب وراء ضعف وهوان وتشرذم الموقف العربي والإسلامي.

أيضا تشكل أزمة الثقة وغياب الارداة السياسية عند الأنظمة الحاكمة في الإقليم وتبعيتها السياسية والاقتصادية للرأسمالية العالمية بزعامة الولايات المتحدة الأمريكية، تجعل من إقليم الشرق الأوسط أرضية خصبة للتدخلات الإقليمية والدولية، عبر ما اصطلحته السيدة كونداليزا رايس وزيرة الخارجية الأمريكية السابقة بـ (الفوضى الخلاقة).

ثم تأتي أزمة الملف النووي الإيراني والتي تظهر ازدواجية المعايير التي يتعامل بها الغرب، فهوى لا يرى المفاعل النووي الإسرائيلي بديمونا، ولكنه يرى مفاعل بوشهر وغيره.

أيضا احتلال العراق كما يعتقد حسام الدجنسي تم عبر صناعة أزمة افتعلتها غلاسبي السفيرة الأمريكية في بغداد نهاية تسعينيات القرن الماضي، عبر الهمس في أذن الرئيس صدام حسين بأن الكويت هي أرض عراقية وان الولايات المتحدة لا تمانع من سيطرة العراق عليها، فسقط صدام حسين في الفخ الأمريكي وسيطر على الكويت، فوجدت الولايات المتحدة الذريعة الإنسانية التي تتذرع بها دائماً، ولكن هدف الولايات المتحدة ليس الكويت ولا غيرها وإنما هو تقسيم العراق، والسيطرة على ثرواته كون العراق هو آخر منطقة جغرافية ينضب بها النفط.ثم صنعت الولايات المتحدة تنظيم القاعدة وحركة طالبان لضرب الاتحاد السوفيتي في أفغانستان، ووجدت من مصطلح الإرهاب الدولي بعد تفجيرات الحادي عشر من سبتمبر، ذريعة للسيطرة على أفغانستان، وفعلت ذلك. السفارة الأمريكية في بيروت تعمل كخلية نحل من أجل تأجيج الساحة اللبنانية عبر دعم أطراف على حساب أطراف أخرى، وتقسيم لبنان طائفياً وجغرافيا، حتى يبقى يدور في فلك الأزمات.

مصر والأردن والسلطة الفلسطينية وهما من محور الاعتدال كما يحلو للولايات المتحدة الأمريكية تسميتهم، تعمل الولايات المتحدة على صناعة أزمات داخل هذه

الدول فتارة يلوحون بحقوق الإنسان، وتارة يلوحون بالديمقراطية، وتارة أخرى يحركون موضوع الأقباط، ويهددون بالمساعدة الاقتصادية الخ.

والآن يوافق البنك الدولي على دعم مشروع قناة البحرين والتي تربط خليج العقبة بالبحر الميت ومن ثم يتم ربطها بالبحر المتوسط في مشروع يفوق تكلفته 2 مليار دولار، في خطة تهدف لضرب العلاقات الأردنية المصرية والفلسطينية، كون هذه القناة تشكل تهديداً استراتجيا للملاحة داخل قناة السويس، و المستفيد الأول والأخير هي إسرائيل.

قطاع غزة والذي فرض عليه حصار سياسي واقتصادي منذ سنوات هو الآخر حسب حسام الدجني يشهد صناعة أزمات، عبر استنزاف طاقة حركة حماس وحكومتها في مشاكل جانبية وسياسية واقتصادية قد تشغل الحركة عن مشروعها الاستراتيجي وهو تحرير فلسطين بالمقاومة.سورية هي الأخرى هدف من أهداف السياسة الخارجية الأمريكية، وما اغتيال الشهيد رفيق الحريري إلا احد أشكال صناعة الأزمات، لتمرير سياسات دولية ومخططات جديدة للمنطقة.دول الخليج العربي تشهد هي الأخرى تهديداً أمريكياً، عبر إشاعة أجواء التوتر في المنطقة، وإشاعة خطر الأطماع الإيرانية عبر امتلاكها السلاح النووي، ولكنها في حقيقة الأمر تهدف إلى إقامة القواعد العسكرية، ولكن الهدف الرئيس من ذلك هو السيطرة المطلقة على كل مقدرات المنطقة.

وهناك قراصنة الصومال والذين يهددون المصالح العربية ويهددون الملاحة في قناة السويس، هم أيضا يندرجون ضمن صناعة الأزمات، حيث ترغب الولايات المتحدة في السيطرة الكاملة على البحر الأحمر وخليج عدن، تحت ذريعة حماية الملاحة داخل المياه الإقليمية.

علاقات إسرائيل بأثيوبيا ودول حوض النيل وتندرج زيارة ليبرمان وزير خارجية الكيان الصهيوني إلى أثيوبيا وفق ما يراه حسام الدجني ضمن هذا المخطط، حيث تعمل إسرائيل عبر نفوذها في أثيوبيا السيطرة على مصر من خلال التلويح بإنشاء سدود ومشاريع مائية داخل أثيوبيا، مما يشكل تهديدا للأمن القومي

المصري والسوداني عبر تقليل كمية المياه التي تصل إلى الدولتين من منابع نهر النيل. وهناك ايضا أزمة دارفور في السودان التي تندرج ضمن صناعة الأزمات لتقسيم السودان تقسيم اخر (بعد تقسيمة الى شمال وجنوب)والسيطرة على ثرواته.

أزمة الأقليات في الشرق الأوسط والتي تعمل على إثارتها بعض الأدوات الإعلامية في المنطقة والتي تدعم الرؤية الأمريكية، ويلفت حسام الدجني الانظار الى خريطة الدم التي كشفتها إحدى المجلات الأمريكية في العام 2005، والتي تدعو إلى تقسيم دول إقليم الشرق الأوسط حسب الأقلية الاثنية.وهناك العديد من الأزمات التي تنتظر المنطقة والتي نتمنى أن تتم إدارتها لترتد على صانعيها، كونها تندرج ضمن العمليات السرية التي لم يتم الإفصاح عنها.

بعض الآليات المقترحة لإدارة تلك الأزمات

ويقترح حسام الدجني الآليات التالية لإدارة تلك الأزمات:

1. بناء اتحاد فدرالي عربي، تقوده الجامعة العربية، وتكون قراراته ملزمة للجميع.
2. التوزيع العادل لثروات المنطقة، واستغلال الإمكانيات البشرية والمادية في إقليم الشرق الأوسط.
3. بناء اقتصاد حر غير تابع لأي نظام دولي.
4. دعم جميع الشعوب المحتلة في فلسطين والعراق وأفغانستان ومساعدتها على الاستقلال والاستقرار.
5. تبني الخيار الديمقراطي الحر والنزيه في تداول السلطة.
6. توحيد الجهود العربية والإسلامية في إدارة الأزمات الدولية التي تضرب المشروع العربي الموحد

الأزمة المالية العالمية

ويرى (أبو قحف، 1999، ص34). ان الازمات تسبب في خسائر كبيرة وفي أضرار اقتصادية جسيمة في جميع أنحاء العالم، وتعد الأزمات الاقتصادية بلا شك عقبات رئيسية في طريق التنمية وتطورها، ويتطلب التصدي لها وأن تدرج إدارتها

ومخاطرها في الخطط التنموية للدول والمنظمات، على حد سواء بالاعتماد على قاعدة معرفية متطورة ووعي من صانعي القرارات، إن إدارة الأزمات الاقتصادية هي إدارة ما لا يمكن إدارته والسيطرة على ما لا يمكن السيطرة عليه، وبذلك نرى التحدي الحقيقي في سبيل تبني إدارة الأزمات لا لترف فكري، وإنما كخيار استراتيجي مهم بدافع الحاجة الملحة للأخذ بهذا المفهوم وتحويل نظرياته لواقع يُطبّق مما يعود بالفائدة على الجميع، وبالتالي تسهيل عملية المحافظة على فرص البقاء وتحقيق الأهداف.

الأزمات الاقتصادية الراسمالية

لا يستطيع احد في هذا العالم المترابط رغم ترامي اطرافه، والمتداخل مصلحيا رغم اختلاف افكاره، حسبما يرى د. محمود خالد المسافر ان ينكر عليه التأثيرات الجدلية لكل اجزائه. فأي حدث اقتصادي او سياسي او اجتماعي او حتى جيولوجي يحدث في اي جزء من العالم لابد ان تصل تاثيراته الى كل اجزاء العالم الاخرى، وان اختلفت هذه التاثيرات تبعا لنوعية الحدث وسرعة انتقاله، ولم يعد بامكان اي صاحب قرار حين يتخذ قراره، اهمال اي من المتغيرات باختلاف اصنافها واماكنها وازمانها.

واذا ما سلمنا بهذه الحقيقة وآمنا بها فانها ستقودنا لا شك الى مسألة غاية بالاهمية وهي: اذا ما اردنا نحن هنا في الجنوب ان نخطط ونعمل بجد لمستقبل آمن من كل المتغيرات السلبية علينا ان لا نكون بعيدين عن العالم الذي نعيشه، حتى اقنع الرأسماليون الناس في العالم اجمع انه ليس بمقدور احد العيش منفردا في عالم اصبح الكلام فيه اعتماد على الذات وتنمية مستقلة بمعناه الاقتصادي، بل والسياسي احيانا، ضربا من الخيال بنظر الكثير من الباحثين المطبلين للرأسمالية ومفاهيم الحرية الفردية. وهكذا فاي بلد اليوم يحاول تنمية ذاته بمعزل عن الآخرين في عالم تتقاسمه الاحتكارات المبنية على اساس القوى التنافسية الضيقة، وفي عالم لا يتخذ فيه قرار واحد مستقل، سيصطدم بعقبات لا يمكن ان يتجاوزها منفردا، والتجارب والامثلة كثيرة لا زلنا نعيشها اليوم.

ولكن هل اصبح من الصواب الارتباط بالنظام الرأسمالي حد التسيير الخارجي، والتي لن تكون الدولة بسببه قادرة على ان تتخذ اي قرار مهما كان نوعه، ولن يكون البلد الا جزءا من نظام فُرض عليه ولم يقم هو باختياره، وعند ذاك

ستكون المصيبة اكبر. ان العالم الاقتصادي في ظل غياب القطبية الثنائية اصبح اكثر التئاما مع بعضه البعض، حتى اصبح اغلب اعداء الامس اصدقاء اليوم، ولم تعد التيارات والتوجهات السياسية والاقتصادية نفسها التي كانت بالامس. وفي ظل كل ما سبق لا يزال هدف دولة الجنوب لا يتجاوز الحد المعقول من الحقوق الدولية مثل رفع المستوى المعيشي وزيادة الدخل القومي وتحقيق معدلات نمو تتلاءم والموارد المتوفرة والطاقة الاستيعابية للبلد، وغيرها من الحقوق الاجتماعية والاقتصادية والسياسية.

لكن يبدو ان مشكلتنا اليوم تتمثل في اننا شركاء بالزمان والمكان لعالم الشمال الذي لا يزال لا يرى الا مصلحته، ذاك الذي تحكمه وتسيره الرأسمالية، وبالرغم من عدم اعتراضنا على الكثير من مبادئها، لكن اكثرها وطأة على الشعوب في الجنوب هي ايمانها الاساسي بالاختلال. فقد بني التحول من الاقطاع الى الرأسمالية التجارية على مبدأ الاختلال وتراكم رأس المال به، وتطور به، وتحولت الى الرأسمالية الصناعية به، وانتقلت الى الرأسمالية المالية به ايضا. فلا تطور او تقدم بلا اختلال، وقبل كل هذا وذاك فان الاختلال بين الشمال والجنوب عنصر من عناصر بقاء الشمال وصموده. ولمّا كان هذا الاختلال كانت الازمات، اذ ان الازمات هي نتاجات ذات تفسيرات جيولوجية وبيولوجية ومادية ومالية، وظيفتها افراغ الاختلال من محتواه، لتعطي بالنتيجة حافزا زمنيا للنظام للأستمرار والابتعاد عن الاختلال الذي يليه.

اذن فالاختلال والازمة عنصران مهمان مكملان يتميز النظام الرأسمالي بهما. ولبقاء الراسمالية اليوم وحيدة بعد صراع دام مع الشيوعية الشمولية على مدى اكثر من سبعين عاما، فان العالم اليوم مشغول بها وحدها فالكل رأسمالي وان كان مخالفا. ولا توجد بقعة في الارض تستطيع العيش بدونها، فهي النظام الوحيد وان تعددت الاقطاب كما يرغب البعض. والى ان تظهر انظمة اقتصادية وسياسية اخرى ستبقى دول العالم تحكمها تيارات ذلك النظام بانواعها. ولا ادل على ذلك من وجود انظمة وان كانت شمولية ومركزية السلطة والادارة الا انها تعد جزءا من النظام الرأسمالي العالمي، وامثلتها في آسيا وافريقيا كثيرة.

لم تكن الازمات والاختلالات الرأسمالية تشكل خطرا كبيرا على دول عالم الجنوب (باستثناء الدول التي تعاني من تبعية شديدة للنظام الرأسمالي) خلال مرحلة

ما بعد الاستقلال، في الخمسينات والستينات من القرن العشرين، وحتى انهيار الاتحاد السوفيتي وتفكك اطرافه. ولكن بعد انفراد الرأسمالية بالعالم، شماله وجنوبه، في ظل انتشار افكار الحرية والفردية التي روجت لها، وفرضتها احيانا مؤسستا بريتن وودز، البنك الدولي وصندوق النقد الدولي، والشركات دولية النشاط ومراكز الابحاث العالمية، اصبحت تعاني بلدان الجنوب كما الشمال من وطأة تلك الاختلالات والازمات، بل ان ما يلفت النظر والانتباه انه وبعد ازمة عام 1987، ازمة وول ستريت بنيويورك التي قال عنها البعض انها اسوأ ازمة بعد ازمة عام 1929، وقال آخرون ان ازمة الكساد العظيم ليست باسوأ منها، لم تضرب اية ازمة شديدة العالم الرأسمالي، وانما اغلب الازمات ظهرت في ظل النظام ولكن في اطرافه، روسيا، جنوب شرقي آسيا، المكسيك، البرازيل وغيرها، ولا نعتقد ان هذا وليد صدفة، ولا هو جزء من حركة دورية تخترق النظام الرأسمالي من مراكزه الى اطرافه، وبالعكس، وانما نعتقد بوجود شيء خفي كما هي يد آدم سمث الخفية، تحرك الازمة هنا وهناك. وحتى لا نزيد الامر خيالا، نقول ان هناك من تخدمه الارقام والمؤشرات فيتوقع الازمة، فيرى ان الازمة بدلا من ان تصيب صلب الرأسمالية في مركزها، فلتصيب اطرافها، وفي ذلك ظروف وشروط تحدد لماذا هنا وليس هناك، ولماذا الآن وليس غدا، وهكذا. ولذلك فان من اقصى ما يمكن ان يجرّه الاندماج في العالم الرأسمالي اليوم هو ان تصبح الاقتصادات الهامشية المدمجة بالاصل عرضة لأزمات لا يتحمل اسبابها واقع تلك الاقتصادات، وانما فقط لأنها اقتصادات مدمجة فانها يمكن ان تمثل الوعاء البديل لأي اختلال يظهر في واقع علاقات وقوانين السوق في المراكز الرأسمالية.

العالم في مواجهة دائمة مع الأزمات

تواجه مختلف دول العالم الكثير من الأزمات من أهمها الأزمات الاقتصادية، مما يتطلب تخطيط ومنظومة وإجراءات واضحة ومعرفة لهذا الحدث، أن الأزمات الاقتصادية وفقا لعلي رجب تحل بالدول من حيث لا تحتسب، ولكن الصحيح والثابت عبر الأرقام والحقائق أن الدول التي تحتاط وتتهيأ وتستعد لمثل هذه الأزمات قبل وقوعها، يمكن أن تخفف من آثارها، ولذلك أصبحت إدارة الأزمات بشكل عام فنا وعلما قائما بذاته، وقد تطور نتيجة تطور الخبرات البشرية، وتراكم عبر آلاف

السنين، فالأزمة حدث سلبي لا يمكن تجنبه أيًا كانت درجة الاستعداد، فإدارة الأزمة ليست سهلةً ميسورةً، فإذا لم يُحسن التعامل معها قد تجر ويلات كثيرة، فلا بد من تحليل أي مشكلة، ودراسة البدائل في ظلّ الإمكانيات المتاحة، والظروف القائمة، وحسابات الأضرار والمنافع وتلمس الحلول المناسبة.

تعريف الازمة الاقتصادية

ظاهرة تعرف بنتائجها ومن مظاهرها انهيار البورصة العالمية وحدوث مضاربات نقدية كبيرة ومتقاربة وبطالة دائمة وهي كذلك انهيار النظام المالي برمته مصحوبا بفشل عدد كبير من المؤسسات المالية وغير المالية مع انكماش حاد في الاقتصاد الكلي.

فالازمة المالية هي انهيار مفاجئ في سوق الاسهم المالية او في عملة بلد ما او في سوق العقارات او مجموعة من المؤسسات المالية الكبرى لتمتد بعد ذلك الى كل الاقتصاد ويحدث ثل هذا الانهيار المفاجئ في اسعار الاصول نتيجة انفجار فقاعة سعرية والفقاعة السعرية او المالية او المضاربة تحدث مثلا نتيجة بيع وشراء كميات كبيرة من اسهم البورصة او المنازل باسعار تفوق اسعارها الحقيقية

إن هذه الأزمة التي تعصف الآن بالعالم ليست الأولى من نوعها، فلقد كانت هناك أزمة كبرى في عام 1929 وسميت بأزمة الكساد الكبير، ومن أشهر أزمات النظام الرأسمالي ما حصل في الأسبوع الأخير من شهر تشرين الأول عام 1997 حيث حصل هبوط حاد في أسعار الأسهم في الأسواق المالية الكبرى ، بدأ في هونغ كونغ ،وانتقل إلى اليابان ، ثم لأوروبا ،وتتالى الهبوط من بلد لآخر مع تتالي طلوع الشمس في كل منها ، وقد سبق هذه الأزمة التي حصلت في أوروبا وأمريكا ما كان يجري في جنوبي شرق آسيا من تدهور في أسعار صرف عملات دولها وهبوط أسعار أسهم شركاتها فأشرفت عدد من المصارف والشركات على الهلاك من تايلاند إلى الفلبين وماليزيا وإندونيسيا ثم امتدت الأزمة كالعدوى إلى كوريا الجنوبية وتايوان في شمال آسيا .

وشهدت الاعوام القريبة الماضية تفاعل أزمة الرهن العقاري، وتوسعت في القروض، وعجز المقترضون عن السداد، فأفلست كبرى البنوك والمؤسسات المالية في

أمريكا أو كادت، وبسبب كثافة الدعاية لسوق الرهن العقاري في أمريكا، وللأرباح الوفيرة المتوقعة وفق أرباب صناعة الإعلان... فقد تسارعت البنوك الدولية والأسواق المالية للاستثمار في هذا السوق، وهكذا انعكس إفلاس البنوك والمؤسسات المالية الأمريكية على العالم، وأصابت عطسة أمريكا العالم بالزكام.

لقد قدّرت بعض المصادر المالية خسائر الرهن العقاري بنحو 300 مليار دولار في أمريكا وحدها، و550 مليار دولار في دول العالم الأخرى! فبدأت الدول، وبخاصة الغنية، تضخ الأموال بالمليارات إلى الأسواق المالية لإسناد السوق وتوفير السيولة لتحريك عملية الاقتصاد، بل إن بعضها تدخلت مباشرة لدرجة وصلت التأميم لبعض المصارف كما حدث في بريطانيا!

وإن ما حصل بعد عام 2008 في أزمة الرهن العقاري الحادة والمستمرة دليل على فساد النظام الاقتصادي الرأسمالي، فقد وجدت آلاف الأسر نفسها في الشارع بعد أن خسرت بيوتها التي ذهبت إلى المؤسسات الربوية.

تعتبر الأزمة المالية العالمية من اهم الازمات التي عصفت بالعالم خلال الفترات الزمنية القريبة الماضية وقد تركت بصماتها على اغلب دول العالم لاسيما تلك التي ربطت مصيرها بالسياسة الامريكية ويعتقد كثير من الباحثين ومنهم د.نورة عبدالرحمن اليوسف إن الأزمة المالية بدأت نتيجة لارتفاع مغال فيه في أسعار العقارات بما لا يتناسب مع العرض والطلب الحقيقي في أمريكا نتيجة سهولة الحصول على القروض، وعندما عجز المقترضون عن سداد الدين أعادوا المنازل إلى البنوك التي لم تجد من يشتريها، وتفاقمت المشكلة مع عجز الشركات عن تسويق وإعادة بيع هذه العقارات نتيجة لارتفاع أسعارها بشكل مبالغ، وكذلك إلى تراجع القدرة الشرائية لمشتري العقارات من ناحية أخرى ما أدى إلى انتقال العدوى إلى سائر المؤسسات المثيلة إنه كان من الطبيعي أن يتأثر السوق الأمريكي بشدة في هذه الحالة، ولكن نتيجة للأوراق التي باعتها البنوك إلى مؤسسات أخرى أو ما يسمى توريق الديون وهي الديون المدعومة بالرهون العقارية والتي بدأت تتحول إلى الرهون عالية المخاطر بدأ المستثمرون في جميع انحاء العالم أكثر حذرا في استخدام هذه الأوراق المالية ولم يعد هناك مشترون لها.

يشهد العالم أزمة اقتصادية لم يسبق لها مثيل ، تحاول الدول الرأسمالية حلها وإيجاد السبل للخروج من هذه الأزمة التي سببت كارثة اقتصادية تهدد العالم بأسره. وقد انعقدت قمة العشرين بلندن يوم الخميس الثاني من نيسان عام 2009م في محاولة للخروج من هذه الأزمة الخانقة . وقد ازدادت الأزمة الاقتصادية العالمية سوءا منذ قمة واشنطن في شهر نوفمبر/ تشرين الثاني ، والتي عقدها زعماء الدول العشرين والتي تستحوذ على 90٪ من الناتج الاقتصادي العالمي و 80٪ من التجارة العالمية وهي تضم ثلثي سكان الأرض .

ركائز الاقتصاد العالمي

يقوم الاقتصاد الرأسمالي الذي سبب كل هذه الكوارث المعيشية والاجتماعية وفق ما يراه عاهد ناصر الدين على ركائز ثلاثة هي أس الداء ومكمن البلاء وهي التالية:

1. الشركات المساهمة

أي تلك الشركات التي يتم تداول أسهمها في البورصة فتصبح قيمة هذه الشركة أضعاف قيمتها الحقيقة نتيجة للمضاربة على أسهمها، فالشركة التي أصولها على الحقيقة تساوي مليون دولار مثلا، قد تصبح قيمتها في البورصات نتيجة المضاربة مليار دولار، وهذا معناه بيع أوهام لا أكثر فربما دفع مضارب مليون دولار في شركة لعله يحصل على 10٪ منها، ولكنه يكتشف أن الشركة لا تساوي كلها بجميع ما فيها نصف المليون.

2. الربا . وهذا غني عن الشرح

3. النقد الإلزامي

أي أن الدول لا تغطي عملتها المطبوعة بالذهب أو الفضة، وإنما العملات مثل الشيكات تصدرها الدولة وتلتزم بتصريفها دون أن يكون لها رصيد حقيقي، ولو كانت العملات مغطاة بالذهب أو نائبا عن الذهب والفضة لما خسر الناس أموالهم لمجرد أزمة سياسية ألمت بهذا البلد او ذاك.

وقد تآزرت هذه الأنظمة الثلاثة لتفصم الاقتصاد الرأسمالي إلى نوعين من الاقتصاد أو الأسواق :

الأول: هو الاقتصاد الفعلي: وفيه يكون إنتاج وتسويق السلع والخدمات الفعلية .

الثاني: هو الاقتصاد المالي : وهو ما يسميه بعضهم بالاقتصاد الطفيلي القائم على الشركات المساهمة والبورصات والأسواق المالية التي يتم فيها بيع وشراء الأسهم والسندات، والبضائع دونما شرط التقابض للسلع بل تشترى وتباع مرات عدة ، دون انتقالها من بائعها الأصلي، وهو نظام باطل يُعقّد المشكلة ولا يحلها، حيث يزيد التداول وينخفض دون تقابض بل دون وجود سلع...، كل ذلك يشجع المضاربات والهزات في الأسواق، وهكذا تحدث الخسائر والأرباح بطرق شتى من النصب والاحتيال وقد تستمر وتستمر قبل أن تنكشف وتصبح كارثة اقتصادية.

إن هذه الأسواق المالية مصدر كبير للفقر المدقع لكثير من الفقراء، و هي أسواق تقتات على حساب المستثمرين الصغار، والجائعين والمحرومين. و مع أن حجم الأموال المتداولة فيها تقدر بـ 98٪ مقارنة بالمال المستخدم في الاقتصاد الحقيقي والفعلي المتعلق بالإنتاج، إلا أن هذه الأموال لا ينتفع بها إلا فئة قليلة من الناس، ولا شك في أن المضاربات من أهم الأسباب في الأزمات الاقتصادية الأخيرة، حتى أن سياسيي العالم انتقدوها مؤخراً وطالبوا بفرض قيود صارمة على المضاربين و مراقبة البورصات.

اسباب الأزمة المالية العالمية

رسم عديد من المحللين صورة سوداوية لمستقبل الاقتصاد الامريكي لاسيما في العقدين الاخيرين واصبحت الصورة اكثر قتامة بعد تورط الولايات المتحدة الامريكية في عدوانها واحتلالها للعراق وافغانستان بعد مسرحية احداث سبتمبر حيث تعتبر من ابرز العوامل التي احدثت فجوة عميقة في الاقتصاد العالمي عموما والامريكي على وجه الخصوص وقد تكلف الاقتصاد الامريكي اموالا طائلة لتمويل الاحتلال حتى ان بعض الاحصائيات تشير الى اكثر من اربعة تريليون دولار امريكي

وربما ان الرقم يفوق ذلك، ولم تترك هذه التخبطات الامريكية اثارها الكارثية على الميزانية الاتحادية المثقلة اساسا بالعجز وبالدين (قرابة عشرة تريليونات) وهو دين يزداد باطراد بل تعداه بشكل واضح ليضرب اطنابة على المواطن الامريكي وتشير احدى التقارير التي نشرتها جريدة الوطن السعودية في عددها 2622 في 4 ديسمبر 2007 الى (ان كل مواطن امريكي مدين بنحو ثلاثين الف دولار اضافة الى ان الحكومة الفدرالية مطالبة بتوفير معاشات تقاعدية لاعداد متزايدة من الذين ستبلغ اعمارهم 65 سنة وستكون لها الاولوية في تخصيصات الموازنات للـ25 سنة القادمة اضافة الى تزايد الديون حيث ازدادت من 35٪ في عام 1975 وستجتاز 65٪ 2008) وقد أدى ذلك إلى شبه تجميد في توفر الائتمان في جميع أنحاء العالم، وترجع د.نوره عبد الرحمن اليوسف يمكن تحديد تلك الأسباب إلى ما يلي :

1. إن الأزمة المالية بدأت نتيجة توفر ما يعرف بالأموال الرخيصة (انخفاض سعر الفائدة حتى وصل إلى 1٪ في عام 2003م مما رفع الطلب على القروض وخاصة القروض العقارية، ومع سهولة وتيسير هذه القروض تزايد الطلب عليها مما أدى إلى رفع سعر العقار في الولايات المتحدة.
هذه الفقاعة في قطاع العقار الأمريكي أغرت البنوك الكبرى وصناديق الاستثمار على الدخول في سوق القروض العقارية الأمريكي، ما أدى إلى نشر مخاطرها على نطاق أوسع .
2. الرهون العقارية الأقل جودة subprime ، وهذا يأتي من أن المواطن الأمريكي يشتري عقاره بالدين من البنك مقابل رهن هذا العقار، حين يرتفع ثمن العقار المرهون يحاول صاحب العقار ونتيجة لسهولة الحصول على قرض فإن صاحب الرهن يسعى للحصول على قرض جديد، وذلك مقابل رهن جديد من الدرجة الثانية، ومن هنا تسمى الرهون الأقل جودة، لأنها رهونات من الدرجة الثانية، أي أنها أكثر خطورة في حال انخفاض ثمن العقار، وتوسعت البنوك في هذا النوع من القروض الأقل جودة مما رفع درجة المخاطرة في تحصيل تلك القروض .

3. الزيادة الهائلة في توريق الديون العقاريةSecuritization ، وهو ما قام به المهندسون الماليون في الولايات المتحدة وأنه يمكن تحويل تلك القروض إلى أوراق مالية معقدة (توريق الديون) يمكن عن طريقها توليد موجات متتالية من الأصول المالية بناء على أصل واحد .

البنوك لم تكتف بالتوسع في القروض الأقل جودة، بل استخدمت (المشتقات المالية) لتوليد مصادر جديدة للتمويل، وبالتالي للتوسع في الإقراض.. وذلك عندما يتجمع لدى البنك محفظة كبيرة من الرهونات العقارية، فإنه يلجأ إلى استخدام هذه (المحفظة من الرهونات العقارية (لإصدار أوراق مالية جديدة يقترض بها من المؤسسات المالية الأخرى بضمان هذه المحفظة، وهو ما يطلق عليه التوريق، فكأن البنك لم يكتف بالإقراض الأولي بضمان هذه العقارات بل استخدم هذه القروض كرهن على قروض أخرى .

4. نقص أو انعدام الرقابة أو الإشراف الكافي على المؤسسات المالية الوسيطة. حيث لا تخضع البنوك الاستثمارية للمنتجات المالية الجديدة مثل المشتقات المالية أو الرقابة على الهيئات المالية التي تصدر شهادات الجدارة الائتمانية كانت دورات الزيادة والهبوط في أسعار العقار مقصورة في السابق على الدول التي تمر بها من قبل، لكن الفقاعة الأخيرة في قطاع العقار الأمريكي أغرت البنوك الكبرى وصناديق الاستثمار من دول أخرى على الدخول في سوق القروض العقارية الأمريكي، ما أدى إلى نشر مخاطرها على نطاق أوسع.

وذلك ما جعل انهيار القطاع العقاري الأمريكي وأزمة القروض العقارية السيئة تنتشر حول العالم وتقود إلى انكماش ائتماني وصعوبة في الإقراض وركود في الاقتصاد تطلب تدخل البنوك المركزية، بضخ المليارات من السيولة النقدية في القطاع المصرفي، وذلك لشراء أصول فاسدة من البنوك، كما تضمنته خطة الإنقاذ الأمريكية على سبيل المثال ورفع مبلغ الضمان الحكومي على المدخرات، كما ورد في خطة الإنقاذ الأمريكية بحيث تضمن ودائع الأفراد من 100 ألف إلى 250 ألف دولار لمنع أي خوف على الودائع البنكية.

وحيث إنه تم توزيع الاقتراض الأمريكي على العالم عبر محافظ سندات الـديون لدى البنوك الكبرى ومؤسسات التمويل، فإن ذلك ربما يخفف مـن أثـر صـدمة أزمـة القطاع المالي على الاقتصاد العالمي، وقد تتضرر الصناديق الخليجيـة نتيجـة انكـشافها على المخاطر الخارجية، فمعظمها يملك أصولا في أوروبـا وأمريكـا الـشمالية كمـا أن تشديد إجراءات الإقـراض مـن البنوك العالميـة الرئيـسية سـيؤثر سـلبا علـى النمـو الاقتصادي العالمي ومن ثم على أسعار النفط .

اما الدكتور أشرف محمد دوابة فيرى ان الوقوع في الازمـة الماليـة العالميـة قـد كشف عن فقاعتين يحكمان الاقتصاد العالمي ما لبثا أن انفجرا ليحـدثا الأزمـة الأولى: فقاعة الربا، والثانية: فقاعة بيع الديون، وكل منهما يرتبط بالآخر.

فبوادر الأزمة ارتبطت بـصورة أساسـية بالارتفـاع المتـوالي لـسعر الفائـدة مـن جانب بنك الاحتياطي الفيدرالي الأمريكي منذ عام 2004، وهـو مـا شـكل زيـادة في أعباء القروض العقارية من حيث خدمتها وسداد أقساطها، خاصـة في ظـل التغاضـي عن السجل الائتماني للعملاء وقدرتهم على السداد حتى بلغت تلـك القـروض نحـو 1.3 تريليون دولار في مارس 2007م، وتفاقمت تلك الأزمة مع حلول النصف الثاني من عام 2007، حيث توقف عـدد كـبير مـن المقترضـين عـن سـداد الأقـساط الماليـة المستحقة عليهم، وكان من نتيجة ذلك تكبد أكبر مؤسستين للرهن العقاري في أمريكـا وهما "فاني ماي" و"فريدي ماك" خسائر بالغة حيـث تتعـاملان بمبلـغ سـتة تريليونـات دولار، وهو مبلغ يعادل ستة أمثال حجم اقتصاديات الدول العربية مجتمعة.

أما فقاعة بيع الديون فجاءت من خلال "توريق" أو "تسنيد" تلك الـديون العقاريـة وذلك بتجميع الديون العقارية الأمريكية وتحويلها إلى سندات وتـسويقها مـن خـلال الأسواق المالية العالمية. وقد نتج عن عمليات التوريق زيادة في معـدلات عـدم الوفـاء بالديون لرداءة العديد من تلـك الـديون، ممـا أدى إلى انخفـاض قيمـة هـذه الـسندات المدعمة بالأصول العقارية في السوق الأمريكية بأكثر من 70 في المائة.

العلاج الحكومي

وجاء تعامل الحكومة الأمريكية مع الأزمة ليكشف عن درس آخر وهو أهمية التدخل الحكومي، فرغم أن النظام الاقتصادي العالمي بقيادة الولايات المتحدة الأمريكية قائم على الاقتصاد الحر أو نظام اقتصاد السوق ورفعه شعار (الدولة تحكم ولا تملك)، فقد ظهر بوضوح دور التدخل الحكومي للمساهمة في علاج أزمة الرهن العقاري والحيلولة دون انهيار النظام الاقتصاد العالمي، وأكد وزير الخزانة الأمريكية "هنري بولسون" ذلك بقوله إن التدخل غير المسبوق والشامل للحكومة يعتبر الوسيلة الوحيدة للحيلولة دون انهيار الاقتصاد الأمريكي بشكل أكبر، وقال رئيس مجلس الاحتياطي الاتحادي الأمريكي "بين بيرنانك" تعليقا على التدخلات الحكومية إنها ضرورية لضمان ألا تؤدي الديون المعدومة إلى انهيار النظام المالي والاقتصاد.

حتى أن الرئيس الأمريكي السابق (جورج بوش) نفسه صرح في خطاب له بالبيت الأبيض بأن الوقت الراهن حاسم لمواجهة الأزمة المالية، مشيرا إلى غياب الثقة والمخاطر المحدقة بالاستهلاك والنشاط الاقتصادي، وطالب بالتحرك الفوري للحفاظ على صحة اقتصاد بلاده من مخاطر كبيرة.

وبناء على ذلك اقترحت وزارة الخزانة الأمريكية برنامجا حكوميا تتراوح تكاليفه بين خمسمائة إلى ثمانمائة مليار دولار، لشطب الأصول الفاسدة المرتبطة بالقروض العقارية من سجلات الشركات المالية الأمريكية. وفي خطوة عملية أعلنت الخزانة الأمريكية أنها ستدعم بخمسين مليار دولار صناديق الاستثمار التي تتعامل في سوق النقد والمخفضت قيمة أسهمها عن دولار واحد، في محاولة لاحتواء الاضطرابات في أسواق المال. كما كشف البنك المركزي الأمريكي تنسيقه مع كل من: البنك المركزي الأوروبي، والبنك الوطني السويسري، وبنك إنجلترا، وبنك اليابان، وبنك كندا، لدعم القطاع المالي العالمي، حيث قاموا جميعا بضخ مليارات الدولارات في أسواقهم المالية.

يقول باول لاسينوس كرامب أن اسباب الازمة المالية العالمية الحالية هي خلل في التوازن المالي العالمي نقلا عن مكارم ابراهيم وان هناك عاملين اساسيين لهذا الخلل. الاول الادخار الهائل في بنوك الصين والثاني هو السياسة المالية المعتدلة

للولايات المتحدة الامريكية. وهذه العوامل ادت الى انخفاض اسعار الفائدة الحقيقية ورسوم التامين الاقساط الاحتياطية وهما العاملان الرئيسيان الكامنان وراء الازمة المالية العالمية.

وتربط الكاتبة مكارم ابراهيم العلاقة بين الازمة المالية العالمية الحالية وعدم التوازن العالمي. حيث ترى ان البلدان مقسمة الى مجموعتين الاولى: هي البلدان التي لديها فائض مالي هائل وبالاخص في بنوك الصين بالدرجة الاولى ثم الفائض المالي الهائل في الدول المصدرة للنفط في الدرجة الثانية وبعدها تاتي اليابان وبعض دول اسيا الشرقية والمانيا . وبالمقابل هناك مجموعة الدول الاخرى التي لديها عجز مالي هائل في البنوك وتأتي في الدرجة الاولى الولايات المتحدة الامريكية ثم بريطانيا العظمى ودول اوروبا الشرقية والجنوبية. ويبلغ العجز العام في ميزان المدفوعات اكثر من 3٪ من الناتج المحلي الاجمالي العالمي ، الناتج المحلي الاجمالي بلغ ذروته عام 2006 وعام 2007 في حين ان العجز في الولايات المتحدة الامريكية لوحدها وصل الى النصف. ويتوقع صندوق النقد الدولي ان الخلل في التوازن العالمي سوف ينخفض الى 2 ٪ فقط. من الناتج المحلي الإجمالي العالمي ، واستمرت على نفس المستوى في الإعلام اللاحقة.

المضاربات في الأسواق العالمية

لقد جمعت المضاربات في الأسواق المالية كل مساوئ النظام الاقتصادي الرأسمالي: الفوائد الربوية، العملات الإلزامية غير المغطاة، البيع و الشراء بغير تقابض، اعتماد أساليب الغش و الكذب والاحتيال و التمويه و التآمر في رفع الأسعار و تخفيضها، و المجازفة بالاعتماد على العامل الغيبي في البيع و الشراء . وأما بالنسبة لنظام الربا المصرفي فإن القروض الربوية تشكل مشكلة اقتصادية كبرى،حتى إن مقدار الدين الأصلي سيتضاءل مع الزمن بالنسبة للربا المحسوب عليه، فيصبح عجز الأفراد والدول أمراً وارداً في كثير من الحالات، ما يسبب أزمة تسديد الدين، وتباطؤ عجلة الاقتصاد لعدم قدرة كثير من الطبقات الوسطى بل والكبرى عن تسديد الدين ومواكبة الإنتاج. وأما بالنسبة لنظام النقد الإلزامي فإن النقود تُعرَف بأنها الشيء الذي اصطلح الناس على جعله ثمنا للسلع وأجرة الجهود والخدمات.

وقد تم إقصاء الذهب عن كونه الغطاء النقدي، وإدخال الدولار شريكا له في اتفاقية بريتون وودز مع نهاية الحرب الثانية، ثم بديلا له في أوائل السبعينات من القرن العشرين، قد جعل الدولار متحكما في الاقتصاد العالمي، بحيث تكون أية هزة اقتصادية في أمريكا مشكِّلةً ضربة قاسية لاقتصاد الدول الأخرى، وذلك لأن مخزونها النقدي، معظمه إن لم يكن كله، مغطى بالدولار الورقي الذي لا يساوي في ذاته أكثر من الورقة والكتابة عليها، وحتى بعد أن دخل اليورو "حلبة الملاكمة"، وأصبحت الدول تحتفظ في مخزونها النقدي نقودا غير الدولار، إلا أن الدولار بقي يشكل النسبة الأكبر في مخزون الدول بشكل عام .

ويشير عاهد ناصر الدين الى ان كثيرا من الساسة والاقتصاديين والمفكرين في العالم ادركوا حقيقة أن سبب ما يمرون به من كارثة اقتصادية طامّة؛ إنما هو المبدأ الرأسمالي، الذي يحرص على مصالح الرأسماليين فيه، فيملأ جيوبهم على حساب باقي الناس، وقسم العالم إلى فئتين: فئة لا تصل إلى 5٪ من الناس تملك أكثر من 80٪ من مقدرات العالم وثرواته، والأخرى 95٪ من الناس، ولا تكاد تملك 20٪ من الثروة، بل إنه يحرم الملايين من لقمة العيش ليحقق الرفاهية للرأسماليين.

كما أيقن الساسة والاقتصاديون عجزهم عن إيجاد حل لهذه الأزمة الكارثة، وأعلنوا عجز المبدأ الرأسمالي عن تجاوز الأزمة وحلها، وقد صدر هذا اليقين وهذا الإعلان على لسان كبار ساستهم من أمثال ساركوزي وبراون وغيرهم، ومع أنهم قاموا ببعض الأعمال لمعالجة الأزمة إلا أنهم اعترفوا بفشل تلك الأعمال، كفكرة ضخ السيولة في الأسواق والبنوك والشركات المتعثرة، مع أنهم كانوا يدفعونها من أموال دافعي الضرائب عندهم، أي يأخذون من الفقير ليقيلوا عثرة الغني... فما زالوا على ضلالهم القديم، في حرصهم على إنهاض الغني الرأسمالي المتعثر، ولو على حساب الفقير...

لقد فشلت معالجات الدول الرأسمالية للأزمة الاقتصادية الكارثة، لأنها من جنس المبدأ الذي أنتج هذه الأزمة، فالمبدأ الفاسد في أساسه سينتج عنه الفساد حتماً، وسيولد الشقاء لمن يطبق هذا المبدأ، وكذلك فإن المعالجات المنبثقة عنه ستكون معالجات فاسدة، وهذا هو الذي أثبته واقع المبدأ الرأسمالي عبر العقود الطويلة التي

طبق فيها.. وعليه فليس أمام الساسة والمفكرين والاقتصاديين إلا أن ينبذوا هذا المبدأ نبذ النواة، ولن يحتاجوا للبحث عن البديل .

ويشير ناصر الدين الى فشل معالجات الدول الرأسمالية للأزمة الاقتصادية الكارثة، لأنها من جنس المبدأ الذي أنتج هذه الأزمة، فالمبدأ الفاسد في أساسه سينتج عنه الفساد حتماً، وسيولد الشقاء لمن يطبق هذا المبدأ، وكذلك فإن المعالجات المنبثقة عنه ستكون معالجات فاسدة، وهذا هو الذي أثبته واقع المبدأ الرأسمالي عبر العقود الطويلة التي طبق فيها.. وعليه فليس أمام الساسة والمفكرين والاقتصاديين إلا أن ينبذوا هذا المبدأ نبذ النواة، ولن يحتاجوا للبحث عن البديل . فالحل الجذري موجود ومطروح منذ عقود وهو النظام الاقتصادي الإسلامي وهو وحده العلاج الناجع والواقي والحامي من حدوث الأزمات الاقتصادية، فهو قد منع كل مسببات الأزمات الاقتصادية:

منع التعامل بسندات الدين بيعا وشراء فهي باطلة شرعا ويتم فيها استثمار المال بالربا الذي نهى عنه الشرع نهيا جازما قاطعا باتا مهما كانت نسبته قليلة أو كثيرة، وسواء أكان ربا نسيئة أو فضل، وجعل الإقراض لمساعدة المحتاجين دون زيادة على رأس المال، وفي بيت مال المسلمين باب لإقراض المحتاجين والمزارعين مساعدة لهم دون ربا.

ورغم ما رتبته الازمة المالية من كوارث على شعوب العالم فان هناك من يعتقد ان الازمة ما زالت في بدايتها وما زالت تاخذ ابعادا اكبر مما توقعنا او توقع البعض بحيث انه يمكن تسميتها بتسونامي الاقتصاد العالمي، وما الدليل على ذلك الا محاولة معظم الدول الاوروبية ومن خلفها الاسيوية التي تبعت خطى المارد الامريكي في ضخ مئات المليارات من الدولارات في الاسواق المالية توفيرا للسيولة المطلوبة من قبل المودعين خشية الانهيار الكبير.

ان معظم الحالات التي تم دراستها للتحري عن اسباب الفشل أظهرت أن هناك اجماع بين الدارسين بان عدم كفاءة الادارة هو السبب الرئيسي وراء الفشل وبالتالي الإفلاس وفي دراسة لاحدى المؤسسات عن مسببات الفشل والاهمية النسبية لكل من

هذه المسببات في فشل المؤسسات كان سبب عدم كفاءة الادارة يحتل المرتبة الاولى وبنسبة 93.1٪ يليه الاهمال وبنسبة2 %يليه التزوير وبنسبة 1.5٪ يليه الكوارث وبنسبة 0.9٪ اما الاسباب الاخرى مجتمعة فكانت تشكل 2.5٪ من اسباب فشل تلك الشركات.

ان السبب الرئيسي لاعلان افلاس تلك البنوك كان عدم كفاءة الادارة والمتمثل بمنح قروض بدون ضمانات او مقابل ضمانات غير كافية، وهذا سببه الرئيسي هو تركيز المارد الامريكي على السياسة الخارجية وخصوصا الجانب العسكري منها مقابل اهمال السياسة الداخلية وخصوصا الجانب الاقتصادي منها، وهذا دليل اخر على مدى استخفاف الدول الكبرى بمواطنيها دافعي الضرائب وذلك من خلال ضعف رقابتها على القطاع المصرفي الذي هو عصب الاقتصاد في الوقت الراهن.

ان هذا الامر ادى الى هبوط القيمة السوقية لأسهم تلك الشركات مما ادى الى موجة حادة من الهبوط في مؤشرات جميع الاسواق المالية العالمية ومنها العربية نتيجة لاندفاع المدخرين لسحب ما تبقى من مدخراتهم وكذلك هروب المستثمرين للتخلص من الاسهم الخاسرة من باب انقاذ ما يمكن إنقاذه.

الكساد الكبير او الانهيار الكبير

الكساد الكبير أو الانهيار الكبير (بالإنجليزية Great Depression) هي أزمة اقتصادية وقعت في عام 1929م ومروراً بالثلاثينيات وبداية الأربعينيات من القرن العشرين، وتعتبر أكبر وأشهر الأزمات الاقتصادية في القرن العشرين ويضرب بها المثل لما قد يحدث في القرن الواحد والعشرين وما مدى سوء الأزمة التي قد تحدث وقد بدأت الأزمة بأمريكا ويقول المؤرخون أنها بدأت مع انهيار سوق الأسهم الأمريكية في 29 أكتوبر 1929 والمسمى بالخميس الأسود. وكان تأثير الأزمة مدمراً على كل الدول تقريباً الفقيرة منها والغنية، وانخفضت التجارة العالمية ما بين النصف والثلثين، كما انخفض متوسط الدخل الفردي وعائدات الضرائب والأسعار والأرباح. أكثر المتأثرين بالأزمة هي المدن وخاصة المعتمدة على الصناعات الثقيلة كما توقفت أعمال البناء تقريباً في معظم الدول، كما تأثر المزارعون بهبوط أسعار المحاصيل بحوالي 60٪ من قيمتها.

وكانت المناطق المعتمدة على قطاع الصناعات الأساسية كالزراعة والتعدين وقطع الأشجار هي الأكثر تضرراً وذلك لنقص الطلب علي المواد الأساسية بالإضافة إلى عدم وجود فرص عمل بديلة. كما أدت إلى توقف المصانع عن الإنتاج، ونتج عنها أن أصبحت عائلات بكاملها تنام في أكواخ من الكرتون وتبحث عن قوتها في مخازن الأوساخ والقمامة. وقد سجلت دائرة الصحة في نيويورك أن أكثر من خمس عدد الأطفال يعانون من سوء التغذية. وكانت أمريكا قد بدأت بازدهار اقتصادي في العشرينات من القرن العشرين ثم ركود ثم الانهيار الكبير عام 1929م، ومن ثم عودة عام 1932م. و بعد انهيار مصفق وول ستريت كان ما يزال التفاؤل سائداً وقال رجل الصناعة الشهير "جون روكفيلر" :"خلال هذه الأيام يوجد الكثير من المتشائمين ولكن خلال حياتي التي امتدت لثلاثة وتسعين عاماً كانت الأزمات تأتي وتذهب ولكن يجب أن يأتي الازدهار بعدها دائماً". بدأت الأزمة في الزوال في كل الدول في أوقات مختلفة وقد أعدّت الدول برامج مختلفة للنهوض من الأزمة وكانت قد تسببت الأزمة في اضطرابات سياسية دفعتها لتكون إما من دول اليمين أو اليسار ودفعت أيضاً المواطنين اليائسين إلى الديماجوجية – ومن أشهرهم أدولف هتلر – وكانت هذه من أسباب اندلاع الحرب العالمية الثانية.

كانت الأزمة بدأت مع انهيار مفاجئ وكامل للمصفق ومع أن الأسهم في ابريل 1930 بدأت في التعافي والرجوع لمستويات بدايات 1929 إلا أنها ظلت بعيدة عن مستويات سبتمبر 1929 بحوالي 30٪ ومع أن الإنفاق الحكومي زاد خلال النصف الأول لعام 1930 إلا أن إنفاق المستهلكين قل بنسبة 10٪ وذلك بسبب الخسائر الفادحة بسوق الأسهم بالإضافة إلى موسم جفاف شديد عصف بالأراضي الزراعية الأمريكية في بداية صيف 1930 عرف بقصعة الغبار.

وفي بدايات عام 1930 كان الائتمان وفيراً وبمعدل فائدة قليل إلا أن الناس كانت محجمة عن إضافة ديون أخرى بالاستدانة، وفي مايو 1930 كانت مبيعات السيارات قد انخفضت لمستويات منتصف 1928 وبدأت الأسعار في التراجع إلا أن الرواتب ظلت ثابتة ولكنها لم تصمد طويلاً وانخفضت بمنتصف عام 1931، أما المناطق الزراعية فكانت الأكثر تضرراً بهبوط أسعار السلع عامة ومن ناحية أخرى كانت

الأزمة في مناطق التعدين ومناطق قطع الأخشاب بسبب البطالة وعدم وجود فرص عمل بديلة. كان انكماش الاقتصاد الأمريكي هو العامل في انكماش اقتصاديات الدول الأخرى وفي محاولات محمومة طبقت بعض الدول سياسات وقائية فقد قامت الحكومة الأمريكية عام 1930 بفرض تعريفات جمركية على أكثر من 20,000 صنف مستورد وعرفت باسم تعريفة سموت هاولي وردت بعض الدول بفرض تعريفات انتقامية مما زاد من تفاقم انهيار التجارة العالمية وبنهاية عام 1930 واصل الانهيار بمعدل ثابت إلى أن وصل إلى القاع في آذار/ مارس 1933.

يعود حدوث الأزمات الاقتصادية في الدول الرأسمالية إلى أن النظام الحر يرفض أن تتدخل الدولة للحد من نشاط الأفراد في الميدان الاقتصادي فأصحاب رؤوس الأموال أحرار في كيفية استثمار أموالهم وأصحاب الأعمال أحرار فيما ينتجون كماً ونوعاً. وهذا ما يمكن أن نسميه فقدان المراقبة والتوجيه. وتستتبع الحرية الاقتصادية حرية المنافسة بين منتجي النوع الواحد من السلع. كما أن إدخال الآلة في العملية الاقتصادية من شأنه أن يضاعف الإنتاج ويقلل من الحاجة إلى الأيدي العاملة. وبالتالي فإن فائض الإنتاج يحتاج إلى أسواق للتصريف. وعندما تختل العلاقة بين العرض والطلب في ظل انعدام الرقابة تحدث فوضى اقتصادية تكون نتيجتها الحتمية أزمة داخل الدولة الرأسمالية.

أسباب الأزمة في الولايات المتحدة الأمريكية

ومن أسباب الأزمة في الولايات المتحدة الأمريكية عدم استقرار الوضع الاقتصادي وسياسة كثافة الإنتاج لتغطية حاجات الأسواق العالمية خلال الحرب العالمية الأولى بسبب توقف المصانع في بعض الدول الأوروبية بعد تحولها إلى الإنتاج الحربي وعودة الكثير من الدول إلى الإنتاج بعد انتهاء الحرب والاستغناء عن البضائع الأمريكية. لهذه الأسباب تكدست البضائع في الولايات المتحدة وتراكمت الديون وأفلست الكثير من المعامل والمصانع وتم تسريح العمال وانتشرت البطالة وضعفت القوة الشرائية وتفاقمت المشاكل الاجتماعية والأخلاقية.

إضافة إلى ذلك أثار تلكؤ الدول الأوروبية في تسديد الديون المتوجبة عليها للولايات المتحدة الأمريكية كثيراً من التكهنات عند المواطن الأمريكي، ففقد المستثمرون الأمريكيون والأجانب الثقة في الخزينة الأمريكية. وانعكس ذلك على مصفق وول ستريت إذ أقدم المساهمون في الشركات الكبرى على طرح أسهمها للبيع بكثافة. وأدى ذلك إلى هبوط أسعار الأسهم بشكل حاد وجر مزيداً من الإفلاس والتسريح والبطالة.

تركت الأزمة الاقتصادية الكبرى تأثيراً كبيراً في الأنظمة الرأسمالية فقد تحول النظام الاقتصادي الرأسمالي الحر إلى اقتصاد موجه وخضعت بعض القطاعات الحيوية كشركة إنتاج الفحم الإنجليزية وشركة المترو الفرنسية لنظام التأميم. كما تدخلت الدولة لتوجيه الصناعيين والمزارعين والمستثمرين وتوعيتهم.

وأسهمت الأزمة في وصول الأنظمة الدكتاتورية إلى السلطة في بعض البلدان كالنازية في ألمانيا. وأغلقت أسواق كثيرة في وجه التجارة العالمية وتوقف التبادل التجاري واتبعت دول كثيرة سياسة الاكتفاء الذاتي مثل النظامين الفاشي في إيطاليا والنازي في ألمانيا.

كما أن انهماك الكثير من الدول في معالجة أزماتها الاقتصادية جعلها تغفل عن خطورة ما يجري على الصعيد العالمي من انتهاك لقرارات المنظمة الدولية وعودة إلى مبدأ التسلح وخرق المعاهدات الدولية ولقد قوت الأزمة بطريقة غير مباشرة النظام الشيوعي الذي لم يتأثر بها بغض النظر عن أزماته الداخلية.

هكذا كانت الأزمة الاقتصادية الكبرى نتيجة من نتائج الحرب العالمية الأولى وسبباً من أسباب قيام الحرب العالمية الثانية.

البعض لا يريد استيعاب الدروس

وهكذا تفاقمت الازمة المالية الاقتصادية الحالية ويبدو ان البعض لا يريد ان يستوعب دروس الامس القاسية.

اما اسباب العجز في ميزان المدفوعات حسبما تذكر مكارم ابراهيم في الحساب الجاري في الولايات المتحدة الامريكية كان بسبب انخفاض مجموع المدخرات

(الشركات والأسر والحكومة) في أوائل1980. بمقدار 20٪. من الناتج المحلي الإجمالي وبمقدار 16,4٪ في عام 2001 ثم انخفض بمقدار 14,2في عام 2007. ولا سيما ادخار الأسر كان منخفضا بمقدار 10٪. وانخفاض المدخرات يعني زيادة الاستهلاك وزيادة العجز في ميزان المدفوعات للحساب الجاري.

وتصل الديون الامريكية الى 400 ٪ من اجمالي الناتج المحلي وهي تشمل ديون الاسرة الامريكية وديون حكومة الولايات المتحدة وديون الشركات والديون الخارجية اي انها تعادل 5000 مليار كرونة دنماركية. عدا الالتزامات المالية للحكومة الامريكية تجاه رواتب المتقاعدين والضمان الاجتماعي والرعاية الصحية للمواطنين بمقدار 400 ٪ من اجمالي الناتج المحلي. ولهذا فانه على الولايات المتحدة الامريكية بيع الكثير من السندات الحكومية المالية للمستثمرين الاجانب الاساسين.

اما في اسيا تقول مكارم ابراهيم فان الادخار وايضا الاستثمار كان مرتفعا منذ عام 1980 اما ازمتها الاقتصادية في عام 1997 فكان بسبب انخفاض الاستثمار مقارنة بالادخار.اما اسباب ارتفاع الادخار يعود الى تحرير سوق العمل وارتفاع القطاع الخاص الذي يتميز بسوء تامين التقاعد والضمان الصحي والاجتماعي اكثر من المؤسسات الحكومية وهذا يتطلب زيادة التوفير من قبل المواطنين وخاصة الشباب وبالمقابل عدم امكانية الحصول على قروض لشراء عقارات ملكية خاصة. اما الازمة الاقتصادية في اوروبا فهي قضية منفصلة تماما عن الاخرين وتعتبر ظاهرة أوربية خاصة وذلك لان ميزان المدفوعات في العشر سنوات الاخيرة وصل الى الصفر في منطقة دول الاتحاد الاوروبي.

ويقول المحلل الاقتصادي جيرد بوجهيوا في صحيفة البورصة الدنماركية نقلا عن مكارم ابراهيم ان تداعيات الازمة الاقتصادية في العالم على هذا النحو المخيف يتطلب التدخل السريع في فرامل قوة الاستهلاك وبالاخص في خمسة بلدان محددة ، وهي اليابان ، اليونان ، الولايات المتحدة الأمريكية وايرلندا وبريطانيا وإلا فإن الدين العام سيصل الى 100 ٪. من الناتج المحلي الإجمالي في الـ 10 سنوات القادمة حسب نتائج البنك الوطني للجرد الفصلي وتقييمه للتحديات التي تواجه السياسة المالية في العالم في ظل ازمة الديون التي تهدد وبشكل رئيسي دول جنوب اوروبا وليس شمال

اوروربا. ويرى البنك الوطني بان سبب المشكلة الحالية في انفجار ازمة الديون العامة هو نتيجة حدوث طفرة اقتصادية سيطرت على الفترة التي سبقت انفجار الازمة الاقتصادية المالية والتي مرت بدون وجود اي تدعيم كاف من قبل السياسة المالية للبلاد. وبعبارة اخرى فان تجاوز ميزانية التكاليف اليومية يتناسب طرديا مع ارتفاع الديون العامة للبلد.

وحسب البنك الوطني أدت الأزمة إلى زيادة العجز في بلدان منظمة التعاون والتنمية من 3،1 ٪. في عام 2007 إلى 8.3 ٪ في عام 2010 وهو أعلى مستوى يصل له في فترة ما بعد الحرب العالمية " ويتوقع البنك الوطني ان هناك تحديات كبيرة ستواجه هذه الدول بالذات (اليابان ، اليونان ، الولايات المتحدة الأمريكية وايرلندا وبريطانيا العظمى) اذا ارادت رد ديونها او على الاقل تخفيضها الى حد معقول فعلى هذه الدول الخمسة الوصول الى نسبة 90 ٪ من الناتج المحلي الاجمالي في العام 2020 وهذا يتطلب توفير سنويا ماقيمته 1,5 من الناتج المحلي الاجمالي في هذه البلدان اما فيما يخص اليابان فعليها توفير سنويا ما يعادل 5,5 ٪ من الناتج المحلي الاجمالي. ويؤكد البنك الوطني بان العديد من الدول وكذلك الدول الصناعية تواجه تحديات في السياسة المالية تتطلب اتخاذ قرارات سريعة اليوم وتعزيز سياستها المالية. ان التشديدات في السياسة المالية للدول الصناعية تتطلب الانضباط والتشديد وذلك للحد من الارتفاع هذا خلال فترة قصيرة جدا ولكن هذه التشديدات في السياسة المالية اذا كانت متزامنة بين جميع هذه الدول فانه ربما ستزيد من الاثار السلبية على اقتصاد هذه الدول الصناعية وخاصة الاقتصاد المعتمد على التصدير. اما بالنسبة لدول الاتحاد الاوروبي والتي من ضمنها الدول الاسكندنافية فحسب ميثاقها الخاص بالنمو والاستقرار الاقتصادي والتي تشكل الأساس المالي لمنطقة اليورو كعملة واحدة وبموجب قواعد اليورو ، فان الدين الإجمالي يجب ان لا يتجاوز 60 ٪ من الناتج المحلي الإجمالي ، والعجز في ميزان الاتحاد النقدي الأوروبي يجب ان لا تتجاوز 3 ٪ من الناتج المحلي الإجمالي.

مهام معالجة الازمات الدولية

وتتم معالجة الأزمة على أنها مجموعة مهام: أساسية وثانوية وتكميلية. أين الفعل.

أ. فالمهام الأساسية تقوم على الصدام والدحر والمواجهة السريعة والعنيفة والامتصاص والاستيعاب والاستنزاف.

ب. في حين أن المهام الثانوية تقوم على عمليات تهيئة المسارات، وإعداد مسرح الأزمة، وتقديم الدعم والتأييد لفريق المهام الخاصة لمعالجة الأزمة بشكل علني مؤثر أو بشكل سري وفقًا لما تقتضيه وتحتاجه الحالة.

ج. أما المهام التجميلية فهي تقوم على إزالة الآثار والانطباعات السيئة التي تركها فريق المهام الخاص بمعالجة الأزمة في مسرح الأزمة، وتحسين هذه الانطباعات وإعادة الأوضاع إلى ما كانت عليه قبل الأزمة .

أساليب امتصاص الأزمة

ويتم ذلك من خلال المراحل التالية:

1. مرحلة الاعتراف بالأزمة.
2. مرحلة التوافق والاستجابة المرحلية لمطالب الأزمة.
3. مرحلة التحقيق والتثبت من أسباب الأزمة.
4. مرحلة تشكيل لجان للمناقشة والاشتراك في حل الأزمة.
5. مرحلة المشاركة في الحل المقترح ونقل عبء حل الأزمة للقوى الصانعة لها.
6. مرحلة ركوب الأزمة والانحراف بها وحماية الكيان الإداري من تأثير الأزمة والاحتفاظ بحيويته وأدائه.

التخطيط لإدارة الأزمات

يشير د.عبد السلام ابو قحف و رنا عيتاني الى اقتراح جوتشوك عام 1993 من واقع مراجعته لثلاثة عشر نموذجًا افتراضيًا للأزمات ، بالإضافة إلى المتراكمة

والمعلومات التي قام بتجميعها من الخبراء والاتصالات الكثيرة والمعرفة المتراكمة لطلاب في مرحلة الدكتوراه . ويمكن تلخيص وجهة نظر جوتشوك على النحو الآتي:

1. مدخل رسالة المنظمة ويحتوي على ما يلي باختصار :

أ. تحليل ودراسة رسالة المنظمة يساعد في توفير إطار عمل جيد لبناء خطة الأزمة. فتذكير الأفراد بأهداف الشركة وغاياتها يمكنهم من الفهم الجيد لأسباب تبني خطة الأزمة وأهمية تصميم مثل هذه الخطة .

ب. المعايير والقيم التي تحكم سلوك المنظمة مع أطراف التعامل الداخلي والخارجي. حيث يساعد (توضيح هذه المعايير والقيم للأفراد والتأكيد عليها) في تمكين العاملين من فهم أسباب خطة مواجهة الأزمات ومتطلباتها .

ج. شرح الموقف كاملاً للملابس وحملة الأسهم ، وتبيان أهمية تبين هذا النوع من الخطط .

د. الأهداف : وهنا تجدر الإشارة إلى ضرورة تحديد :

- أولويات أو ترتيب الأهداف طبقًا لأهميتها ، حيث يتم تحديد وترتيب الأهداف التي تسعى خطة مواجهة الأزمات إلى تحقيقها . وهذا يساعد على تجنب التشويش وسوء الفهم وكذلك حشد الجهود في اتجاهات محددة .
- ماذا ، ومن يجب حمايته. وفي هذا الخصوص يجب على إدارة المنظمة أن تراعي إعطاء الأولوية لعدة بنود سواء أكانت ملموسة أو غير ملموسة عند تصميم الخطة . فالخطة من الضروري أن تستهدف حماية :
  - سمعة المنظمة .
  - سلامة العملاء .
  - سلامة المواطنين .
  - حماية الموردين .
  - حماية مصالح الملاك وحملة الأسهم .
  - حماية حياة رئيس الشركة (مثلاً)

- وهكذا ...

- مستويات ومعايير الأداء . وفي هذا الشأن يجب أن تضمن الخطة مستويات الأداء المطلوبة إذا حدثت الأزمة ، كما يجب أن تحتوي على مستويات الأداء لشركات مناظرة لها المرور بأزمات .. حتى يصبح لدى العاملين صورة كاملة أو واضحة عن كيف سيتم تقييمهم من قبل الإدارة .
- ترشيد الخطة : لترشد الخطة من الضروري مراعاة ما يلي :

- تكوين / تشكيل فريق عمل (فريق الأزمات) الذي سوف يدير الأزمة .
- إعداد نموذج افتراضي للأزمة للتدريب (للعاملين وفريق الأزمة معًا) عليه.
- إعداد قائمة مختصرة بالأزمات السابقة .

2. المدخل التاريخي : تاريخ الأزمات (الأزمات السابقة) والأزمات المتوقعة .

وفي هذا الشأن يمكن الإشارة إلى ما يلي :

أ. تحليل الأزمات السابقة : يعتبر تحليل ودراسة الأزمات السابقة التي واجهت الشركة (أو غيرها) من أهم خطوات التخطيط لمواجهة الأزمات . فوصف الأزمات السابقة يؤكد ضرورة وجود خطة لمواجهة الأزمات .

ب. تحديد الأزمات المرتقبة : من أخطر العناصر الرئيسية في التخطيط لمواجهة الأزمات عملية تحديد المجالات أو النقاط المتوقع أن تمثل بؤرًا للأزمات . أي تحديد في أي مجال يمكن أن توجه الشركة أزمة ما .

ويجب في نفس الوقت إعداد قائمة بالأزمات المتوقعة كما يجب تصنيف هذه الأزمات إلى مجموعتين هما :

- أزمات يمكن تجنبها أو منع حدوثها ، وأخرى لا يمكن منع حدوثها .
- أزمات داخلية ، وأزمات خارجية .

ج. نتائج المسح أو الدراسة الميدانية : يجب أن تقوم المنظمة بعقد مراجعة دقيقة لكل المجالات أو النقاط المعرضة لحدوث أزمات فيها ، ويجب أن تحدد ما هو رد

الفعل أو الاستجابة أو مجموعة التصرفات الملائمة إذا ما حدثت أزمة وذلك في إطار نظام معين . والقيام بهذا المراجعة ينطوي على :

- عقد مقابلات مع كبار المديرين (الإدارة العليا) .
- عقد مقابلات مخطط (بقوائم استقصاء) مع الإدارة الوسطى .

د. تعريف الأزمة والمستويات المختلفة لرد الفعل : في هذا الخصوص يجدر التركيز على أن يتفق فريق العمل المكلف بمواجهة الأزمات على تعريف محدد واضح ومفهوم للأزمة . وتحديد مفهوم أو تعريف الأزمة بدقة يساهم بشكل جيد في التفرقة بين الأزمات الخطيرة والحقيقية ، وبين ما يمكن أن نسميه حالات سوف تسبب الصداع فقط .

فترتيب الأزمات المتوقع حدوثها طبقًا لـ :

- النوع .
- درجة الخطورة .
- احتمالية الحدوث .
- ردود الفعل .
- درجة حدة الأزمة .
- الآثار المتوقعة .
- الأطراف التي سوف تتأثر...

هـ. مرحلة الأزمة : بمجرد حدوث الأزمة يصبح من المهم تحديدها مبكرًا أو في مراحل تطورها المبكر حتى تتمكن الإدارة من التعامل معها . فعادة ما تتشابه سلوكيات أو مراحل حدوث الأزمات وتطورها كما أنها قد تأخذ بعضها من الوقت حتى تظهر على السطح بشكل واضح .

وتتمثل مراحل الأزمة بصفة عامة على :

- مرحلة ما قبل الأزمة .
- مرحلة ظهور الأزمة بشكل واضح وتقييم الموقف وتحديد التصرفات .

• مرحلة ما بعد الأزمة وتنطوي على العلاج وإعادة البناء والتصحيح .

الخطوات

وتنطوي على ما يلي :

1. الإبلاغ عن حدوث الأزمة للأطراف المعنية مثل :
   - المديرون .
   - فريق المختص بالأزمة .
   - مجلس الإدارة .
   - وغيرهم .
2. فريق الأزمة . بعد أن يقوم القادة الرئيسيون لمواجهة الأزمة بتحديدها أي بتحديد المشكلة يتم :
   - استدعاء الفريق .
   - تحديد مسؤوليات كل عض .
   - تعيين حراس للبوابات لرصد ما يخرج أو يدخل إلى المنظمة من مواد أو أفراد .
   - التأكد من أنه تم إبلاغ كل عضو في الفريق بالكامل بواجباته بدقة .
3. تجهيز غرفة عمليات ، بحيث يشمل التجهيز على الأدوات والوسائل المطلوبة لهذه المواقف مثل : أجهزة كومبيوتر، وكهرباء وأدوات كهربائية... الخ .
4. الأدوات (أو العدة) المطلوبة : ومن بين أنواع هذه الأدوات أو المستلزمات فضلاً عن ضرورة توفير مبالغ نقدية كافية ما يلي :
   - تليفون متنقل .
   - جهاز حاسب آلي متنقل .
   - كاميرا فيديو وشرائط .
   - صفارات الإنذار .

- بطاقات ائتمان للحصول على مبالغ نقدية من البنوك إذا لزم الأمر وبسرعة فائقة في غير أوقات العمل الرسمية للبنوك .
- جهاز فاكس .
- أجندة تليفونات تحتوي على أرقام تليفون فريق العمل بالأزمة . وكذلك أعضاء الإدارة العليا.

5. متى وكيف تستقدم أو تستعين بخبراء من خارج المنظمة . يجب استخدام هؤلاء الخبراء كطرف ثالث إذا أمكن للأسباب سالفة الذكر .
6. توفير مرجعية كاملة عن كيفية عمل الإدارات والأقسام بالمنظمة على أن تكون خططهم واضحة ومشروحة بالكامل ، بالإضافة إلى ضرورة توفير خريطة تنظيمية للمنظمة ، هذا بالإضافة إلى :

- إنشاء مركز للاتصالات أو مركز إعلامي .
- جمع معلومات عن الأزمة ، وهذا يتطلب على سبيل المثال :
  - الذهاب إلى موقع الحدث .
  - الاستماع للإذاعة أو التلفيزيون .
  - طلب البوليس أو الأجهزة الحكومية والمستشفيات .

الجمهور المعني

في هذا الشأن يجب تحديد وتعريف الجمهور المعني بدقة . وهذا يتطلب ما يلي:

1. إعداد قائمة بالملاك أو حملة الأسهم الرئيسيين أو المهمين بالاضافة إلى :

- مجلس الإدارة .
- قادة الراي بالمجتمع.

2. إعداد قائمة بمن يجب الاتصال بهم أولاً من الملاك أو حملة الأسهم في كل الظروف أو في كل بدائل التصرف الممكنة .

يضاف إلى هذا السياق ضرورة :

- تحديد آليات وطرق الوصول/ الاتصال بهؤلاء الأطراف أو الجمهور المعني.

- تحديد قنوات الاتصال الملائمة للاتصال بكل نوع من الجمهور .

3. تحديد من المسؤول (تحديد شخص معين) عن الاتصال بكل نوع من أنواع الجمهور .
4. ترتيب وسائل الاتصال طبقًا للأولويات في ضوء السيناريوهات .
5. توفير كل التسهيلات والقدرات المطلوبة لاستخدام كل قناة أو وسيلة .
6. التأكد من أن عملية الاتصال تتم في الاتجاهين وليس في اتجاه واحد .
7. يجب أن تكون هناك حرصًا لتلبية احتياجات كل نوع من أنواع الجماهير المعينة بالأزمة .
8. إنشاء آلية معينة لجميع المعلومات من الجماهير .
9. تحديد المساهمين الذين يمكنهم توجيه نقد للشركة قبل الأزمة ومن منهم سيقفون موقف الصديق.
10. تحديد من المساهمين أو الأطراف يجب أن يتصل بهم أي عضو من أعضاء فريق العمل المختص بالأزمة .
11. لا يجب تجاهل الإجراءات والقوانين الحكومية التي ترتبط بالأزمة .

الفصل السادس

الإعلام والأزمات

تأثير الازمات على الاعلام
دور وسائل الاعلام في مواجهة الازمات
اساليب اعلامية اخرى
الأزمات المتتابعة واختلاف الأسباب بالنتائج
اسباب الكوارث
إعلام الأزمات
تفعيل دور وسائل الاتصال والإعلام
اسباب الحد من فاعلية وسائل الاعلام
دور الاعلام في إطار النظام السياسي
الدور الفعال للاعلام الازموي
الممارسات الإعلامية اثناء الازمات
المتغيرات الاساسية في التحرك الاعلامي
الاتجاهات الحديثة في دراسة إعلام الأزمات
مراحل العمل الاعلامي اثناء الازمات
تحديد دور الإعلام في إدارة الأزمات
بعض سلبيات الأداء الإعلامي
دور الإعلام في تدعيم الاهتمام العالمي بالأزمات السياسية الداخلية
الاهتمام الإعلامي في تغطية الأزمة
جوانب يجب على الاعلام مراعاتها
جوانب اساسية على الاعلام الالتزام بها
اهمية التعامل مع وسائل الإعلام

الفصل السادس

الإعلام والأزمات

تأثير الأزمات على الإعلام

تشير عائشة سلطان في موضوعها عن إدارة الأزمات إعلامياً انه حتى في أصعب الأوقات... لا يزال بإمكان وسائل الإعلام ولاسيما الصحف في مختلف البلدان إيجاد طرق لزيادة معدلات قرائها .تلك كانت الجملة الافتتاحية لبيان صحافي صدر قبل فترة من الزمن عن رابطة الصحف العالمية (وان)، في إشارة إلى ان الأوقات العصيبة التي تعيشها الأسواق العالمية حاليا كانت في قلب الندوة التي عقدت في أمستردام (هولندا) العام 1910، عندما نظمت الرابطة الدورة الـ 11 لمؤتمرها الخاص بعادات وسبل زيادة معدلات قراءة الصحف. وقد نقلت مطبوعة «براند ريبابليك» المتخصصة في التسويق عن جون ريدينغ، الرئيس التنفيذي لمجموعة «فاينانشال تايمز» في سياق موضوع عن مدى تأثير أزمة الأسواق على الإعلام قوله: إن (في أوقات الأزمات يكون هناك طلب متزايد على الأخبار والتحليلات الدقيقة والتي يمكن الاعتماد عليها... القراء بحاجة إلى دليل موثوق به للامساك بيدهم عبر التقلبات). ولعل أبرز مؤشر على صحة ما يقوله ريدينغ هو المتابعة، كما تشير سلطان حيث يكفي التقليب السريع بين القنوات التلفزيونية أو مراقبة الصفحات الأولى لأهم الصحف العالمية لمعرفة مدى تركيز هذه الوسائل على تغطية أزمة أسواق المال العالمية، من خلال متابعة تحرك أسعار الأسهم وأخبار الشركات والمصارف المتأثرة وتأثير ما يجري على معدلات البطالة وأحوال الاقتصاد في مختلف البلدان.

من جهة ثانية يعتبر مدى تأثر قطاع الإعلام نفسه بهذه الأزمة التي تعصف بالأسواق وتداعياتها بات محور اهتمام الجهات المختلفة، من أكاديميين ومتخصصين ومحترفين في المجال. ويكتسب قطاع الإعلام أهمية خاصة وفقا لسلطان في هذا

السياق، ذلك لأنه كان يعاني حتى من قبل وقوع الأزمة المالية الدولية من تراجع في حجم الإعلان ومعدلات القراءة أو المتابعة (علما بأن الحديث هنا يميل أكثر إلى جهة الصحف من جهة التلفزيون)، وبالتالي كان لافتا معرفة ماذا سيكون تأثير الانكماش الحاصل على القطاع. وفي حين يرى كثيرون بأن مختلف القطاعات ستتضرر، يرى البعض في ما يجري فرصة، ومن ضمنهم مايكل غاوندا، رئيس التحرير الأسبق في صحيفة «ذا ايج» الاسترالية، الذي اعتبر ان المرحلة الحالية مناسبة للصحف في ان (تعيد اكتشاف نفسها ونقاط القوة لديها)، وكتب غاوندا نفسه مقالا في هذا السياق في جريدة «سيدني مورنينغ هيرالد» كان عنوانه «الصحف التي تتقلص ستنمو». وكانت مجموعة صحف مختلفة قد أعلنت أخيرا عن اجراءات مختلفة ومتفاوتة، فمثلا صباح أمس خرجت جريدة «نيويورك تايمز» الأميركية العريقة بإعلان على صفحتها الأولى يقول إن المطبوعة وفي مساع منها لتقليص الكلفة، قررت دمج صفحات مختلفة، فألحقت قسم الرياضة بقسم «بزنس داي» ما عدا في عطلة نهاية الاسبوع ويوم الاثنين، في حين أعادت اطلاق اسم «مترو» (محليات) الخاص بها تحت اسم «نيويورك» وألحقته بصفحات الأخبار الرئيسية، ما عدا يوم الأحد. من جهتها لاحظ متابعو ملحق الإعلام في صحيفة» ذا اندبيندينت» البريطانية بأن الملحق لم يعد مستقلا عن جسم الجريدة حين صدر في موعده الأسبوعي أمس، وانما اقحم وسط صفحات الجريدة، في حين اطلقت الصحيفة شكلها الجديد (الملون بالكامل) وملحقها الرياضي الجديد، بعد أن أعلنت قبل أسبوعين عن رفع سعرها إلى جنيه استرليني واحد (بعد ان كانت تباع سابقا بـ 90 بنسا). ويأتي رفع الإندبيندينت لسعرها بعد فترة وجيزة من رفع صحيفة «ديلي تلغراف» لسعرها من 80 إلى 90 بنسا، ورفع جريدة التايمز سعرها من 70 إلى 80 بنسا. الاستثناء الوحيد كان جريدة» ذا صن» الشعبية، التي خفضت سعرها إلى 30 بنسا على صعيد المملكة المتحدة باكملها، بعد أن كانت تباع بأسعار متفاوتة في مناطق مختلفة.وفي ضوء ذلك فان تاثير الازمات على الاعلاموتاثير الاعلام على الازمات يمثلان احد اهم مظاهر الاوضاع الصعبة التي يمر بها العالم.

دور وسائل الاعلام في مواجهة الازمات

وسائل الإعلام

مطلوب تحديد سياسة للشركة للتعامل مع وسائل الإعلام بالإضافة إلى :

- تحديد متحدث رسمي باسم المنظمة .
- تحديد مسؤولية حارس البوابة (مدخل المنظمة).
- إعداد قاعدة بيانات وتحديثها أولاً بأول .
- تصنيف وسائل الإعلام طبقًا لأهميتها حتى يمكن تحديد أي الوسائل يجب أن تحصل على المعلومات أولاً .
- تحديد طرق التعامل مع أو الرد على استفسارات وسائل الإعلام .
- يجب أيضًا وضع أسلوب أو تكوين وحدة لمراجعة والتأكد من صحة البيانات والمعلومات الخارجية من أو الواردة للمنظمة .

اساليب اعلامية اخرى

- محاكاة الأزمة أو التدريب على نموذج افتراضي يحاكي الأزمة وذلك بهدف اختبار مدى دقة الخطة المقترحة وأساليب ومتطلبات وآليات تنفيذها .
- التقييم من الضروري تقييم كل عناصر الخطة وتحليله تحليلاً دقيقًا تمهيدًا للتعرف على مدى فعالية الخطة في مواجهة الأزمة . وتتم عملية التقييم بعد انتهاء الأزمة مباشرة ، أو بعد ثلاثة أشهر بالإضافة إلى التقييم مع نهاية السنة التي حدثت فيها . وتتطلب عملية التقييم عددًا من الإجراءات من بينها ما يلي:

أ. عقد مقابلات مع الجماهير المعنية خاصة الجماهير الخارجية الرئيسية منها .

ب. استقصاء رأي الجمهور الداخلي بالمنظمة (العاملين ، والمدراء ، والملاك) .

ج. استقصاء وسائل الإعلام لمعرفة رأي المسؤولين فيها عن طرق وأساليب إبلاغهم بالأزمة ومدى وفرة المعلومات التي طلبوها وأي مشاكل حدثت .

د. عقد مقابلات متعمقة مع المسؤولين الرئيسيين عن وسائل الإعلام لتحليل الموقف بشكل عميق.

ه. تحليل تأثير الأزمة على العاملين .

و. الاعتراف أو التقدير لجهود الذين تعاونوا في مواجهة الأزمة من كل الأطراف المعنية وتقديم الشكر لهم .

ز. تقييم أسلوب إدارة الأزمة ذاته في مقابل الأساليب التي استخدمت من قبل أو تلك التي استخدمتها شركات أخرى مماثلة .

الازمات المتتابعة واختلاط الاسباب بالنتائج

يحدث في كثير من الاحيان اختلاط الاسباب والنتائج كنتيجة نهائية لتراكم مجموعة من التاثيرات آو حدوث خلل مفاجيء يؤثر على المقومات الرئيسية للنظام وتشكل الازمة تهديد كبير وصريح وواضح لبقاء المنظمة آو المؤسسة أو الشركة أو حتى النظام نفسه .

وقد تؤدي الازمات المتابعة إلى اختلاط الاسباب بالنتائج مما يفقد المدير أو صانع القرار القدرة على السيطرة على الأمور وتختلف الازمة عن الاشكال القريبة منها مثل المشكلات والكوارث في انها أي الازمة تؤدي إلى ين الكارثة والازمة نظرا للارتباط الشديد بين المفهومين فالمشكلة التي تبقى دون حسم لفترة طويلة تتحول إلى كارثة والكوارث هي غالبا الاسباب الرئيسية المسببة للازمات

فالكارثة هي الحالة التي حدثت فعلا وادت إلى تدمير وخسائر في الموارد البشرية والمادية أو كلاهما وبناء على ذلك نقول آن هناك كوارث كثيرة حصلت وتحصل في قطاعنا العام ومنها ترك السوق لبعض تجار السيارات ليحصدوا ملايين الدولارات من المواطنين وكان يمكن لمؤسسة سيارات أن تورد هذه الملايين إلى خزينة الدولة وان توفر على المواطنين اموالا كثيرة ذهبت إلى جيوب المتنفذين .

اسباب الكوارث

واسباب الكوارث بشكل عام هي

- اسباب طبيعية
- اسباب بشرية (مديرين فاشلون ليست لديهم رؤية تطويرية)
- اسباب صناعية تكنولوجية

ويتضح من ذلك آن الكارثة ليست هي الازمة ولكن الازمة هي احد نتائج الكوارث أي آن الكوارث آم الازمات والازمة بنت مدللة للكارثة .

إعلام الأزمات

إن الإعلام والاتصال من الظواهر الإنسانية والاجتماعية المرتبطة بجميع النشاطات اليومية ، وهما أيضا من الأليات الناجعة في التأثير على الأفراد . ومهما حاول الإنسان الابتعاد عن هذا التأثير في شخصه يجد نفسه في احتكاك دائم مع الآخرين يتواصل معهم ، كما يجد نفسه عرضة لما تقدمه وسائل الإعلام و الاتصال بدرجة أو أخرى ، فيتلقى مضمونها لأنه حتما يستمع و شاهد ويتابع كل ما يتم تداوله عبرها . فيحدث التعديل أو التغيير أو التحفظ في تفكيره وسلوكه . ولكن يكون هذا طبعا بمستويات مختلفة ترتبط بسنه وثقافته وتربيته ومحيطه.... وترجع القدرة على التأثير في سلوك الأفراد أيضا إلى الاستغلال الأمثل لقدرات وسائل الاتصال . فوسائل الاتصال لشخصية و الجماهيرية تملك من الامكانات ما يؤهلها للقيام بدور فعال لتوعية أوساط المجتمعات من أجل توحيد الجهود والتعاون بين السلطات العامة والأهالي بهدف تحسين المستوى الاقتصادي و الاجتماعي و الثقافي.

تفعيل دور وسائل الاتصال والإعلام

إن المصطلح الشائع والمعروف بإعلام الأزمات كما يرى الباحث محسن الإفرنجي يراد به تفعيل دور وسائل الاتصال والإعلام في التحذير من الأزمات المتوقع حدوثها واحتواء الآثار السلبية للأزمات التي وقعت مع المحافظة على توفير البيانات

والمعلومات للجمهور بالقدر الكافي مع مراعاة وضع أسس للتغطية الإعلامية للأزمات المندلعة بحيث لا تسبب ذعرا وهلعا وردودا سلبية لدى المواطنين.

أما الجانب الآخر لإعلام الأزمات فيتمثل في الانطلاق من استراتيجية إعلامية واضحة المعالم تعتمد على التخطيط الإعلامي والتنسيق بين المؤسسات الإعلامية لتوحيد الخطاب الإعلامي وإنتاج رسائل إعلامية واتصالية متوافقة في إطارها العام من أجل التصدي لأية شائعات تجد في هذه الأزمات تربة خصبة لانتشارها.

إن التعامل الإعلامي مع الأزمات لا يقتصر على نشر معلومات وإنتاج رسائل إعلامية بمضامين مختلفة وإنما من خلال التركيز عليه كنظام إعلامي متكامل تشترك كافة الوسائل الإعلامية المتاحة في تجسيده كل حسب طاقته وقدرته وإمكانياته المتوفرة ونطاقه الجغرافي.يعد إعلام الأزمات أحد المجالات البحثية التي نالت اهتمام الباحثين والمتخصصين الإعلاميين في الجامعات ومراكز البحث الأوروبية والأمريكية، كما يؤكد (شومان، 2001)وذلك منذ أكثر من أربعة عقود من الزمن حيث تبلورت المفاهيم النظرية والتطبيقات العملية لهذا النوع من الإعلام، إلا أن الدراسات العربية في مجال علاقة الإعلام بالأزمات والأحداث لم تظهر بشكل ملحوظ إلا بعد عقد الثمانينيات الميلادية من القرن الماضي، وحتى بعد ظهور هذا النوع من الدراسات الإعلامية المتخصصة، فإن ما هو موجود منها يمثل بدايات تحتاج إلى مزيد من البحث والدراسة من ناحية والربط بين مجالاتها النظرية والتطبيقية من ناحية أخرى، وان ما هو موجود في الواقع إنما هو امتداد طبيعي لما هو سائد في نظريات ونماذج التأثير الإعلامي التي سبقت هذا النوع من الدراسات المتخصصة .

وينطلق إعلام الأزمات من إستراتيجية إعلامية واضحة المعالم تعتمد على التخطيط الإعلامي والتنسيق بين المؤسسات الإعلامية، لتوحيد الجهد الإعلامي وإنتاج رسائل إعلامية واتصالية متوافقة في إطارها العام من منطلق التعامل الإعلامي مع الأزمات الذي لا يقتصر على نشر معلومات وإنتاج رسائل إعلامية بمضامين مختلفة، وإنما من خلال التركيز عليه كنظام إعلامي متكامل تشترك كافة الوسائل الإعلامية المتاحة في تجسيده كل حسب طاقته وقدرته وإمكاناته المتوفرة ونطاقه الجغرافي، فإعلام الأزمات هو تفعيل دور وسائل الاتصال والإعلام في التحذير من

الأزمات المتوقع حدوثها، واحتواء الآثار السلبية لتلك التي حصلت فعلا، مع المحافظة على توفير البيانات والمعلومات للجماهير بالقدر الكافي مع ضرورة الأخذ بالاعتبار وضع أسس للتغطية الإعلامية للأزمات.

يواجه العالم تغييرات بيئية سريعة ومفاجئة ولأسباب مختلفة، تختلف في أسبابها ومستويات حدوثها وشدة تأثيراتها، (الأعرجي، ودقامسة،1997)وتؤثر الأزمات الاقتصادية على كافة مناحي الحياة في المجتمع وتهدد بقاءه وقدراته وتضعه في بوتقة الاختبار، فالمجتمعات التي لا تستطيع التعامل مع الأزمات، بتجنب حدوثها، والتخطيط للحالات التي لا يمكن تجنبها، وإجراء التحضيرات للازمات التي يمكن التنبؤ بحدوثها، لا تلحق بالركب ويكون مصيرها التخلف والانهيار، بالرغم من تعدد وتباين الأزمات المختلفة التي يمكن ان تتعرض لها المجتمعات، وان لكل أزمة من هذه الأزمات خصائصها المميزة التي تتطلب اسلوب عمل معين للتعامل معها والتصدي لها، إلا ان كل الأزمات تخضع لمعايير وعناصر عامة مشتركة في التخطيط لها والإعداد الجيد لتجنب الوقوع فيها، أو التخفيف من آثارها السلبية وزيادة فرص تحويل أثارها لصالح المجتمع .

اسباب الحد من فاعلية وسائل الاعلام

ويلاحظ ان وسائل الاعلام عادة ما تكون أسيرة لبعض العوامل التي تحد من فاعليتها في الازمات كما يرى الافرنجي وقد استخلصنا منه ما يلي:

- تبعية بعض وسائل الإعلام للنظام السياسي الرسمي-الازدواجية في الخطاب الإعلامي التي تصل إلى حد التناقض بين المواقف السياسية المختلفة المعلنة.
- التضليل المتعمد و غير المتعمد من خلال بث معلومات مغلوطة لإرباك الطرف الآخر و بدا ذلك من خلال التصريحات المتعلقة بالحلول المطروحة للخروج من الأزمة.
- الإثارة والتهويل بعيدا عن المسئولية الاجتماعية ويبدا ذلك واضحا في تناقل الأخبار المتعلقة بالأحداث.

- غياب السياسة الإعلامية وهي مشكلة مرتهنة بغياب الإستراتيجية السياسية الواضحة.
- التلاعب بالألفاظ والمصطلحات، وهذا التلاعب المقصود أو غير المقصود يكشف عن أزمة حقيقية في بناء الخطاب الإعلامي.
- المبالغة التي تصل لدرجة الإثارة والتهويل بهدف التأثير على الرأي العام وتغيير قناعاته.
- العشوائية والارتجالية و البعد عن التخطيط الإعلامي الواعي الهادف.
- تغييب المشاركة الجماهيرية والاستخفاف بعقلية الجماهير: فالجمهور يشعر بعدم احترام رأيه أو توجيه أدنى اهتمام له.
- انقلاب في ترتيب اولويات الإعلام الذي هو في امس الحاجة أن يؤدي دوره بمهنية و شفافية و موضوعية وبكل مسئولية في الأزمات لاسيما في تعبئة الرأي العام ضد المظاهر السلبية أيا كان مصدرها و توعية بالمخاطر التي قد تنجم عن استمرار وتصاعد وتيرة الازمة حتى يدرك الجميع أن استفحال هذه الأزمة ستؤدي الى خسارة الجميع.

إن الواقع ولا سيما في مجال الإعلام في دول كثيرة لاسيما التي تعيش حالة استمرارية من الازمات يعيش حالة شك وريبة وتنعدم الثقة بين القائمين على الحياة السياسية والإعلامية وبين المواطنين وإن مرد ذلك هو الاستخدام المفرط للكذب والتضليل والشعارات التي لا تلامس الواقع أو تقترب منه.

دور الاعلام في إطار النظام السياسي

إن الاعلام يلعب دورا كبيرا في إطار النظام السياسي من خلال منطلقه الاتصالي عبر التركيز على ثلاث حقائق أساسية هي:

- إن الاتصال كعملية يتخلل السياسة كنشاط.
- يمكن وصف جوانب الحياة السياسية كأنماط للاتصال.
- شمولية عملية الاتصال ومرونة الإطار المرجعي لعلم السياسة.

فالنظم السياسية ايا كان لونها تؤدي مهامها الوظيفية عبر ما يلي:

1. الاتصال
2. التعبير عن المصالح
3. تجميع المصالح

الدور الفعال للاعلام الازموي

يرى اغلب علماء الاعلام والمتخصصون بفنونه أن دور الإعلام والاتصال لا يبدأ فقط عندما تبدأ الازمة و إنما ينبغي أن يبدأ قبلها و هذا وفقا لقدراته على جمع المعطيات اللازمة لبناء الاستراتيجيات والسياسات المطلوبة من قبل القادة السياسيين . لا سيما أن وسائل الإعلام والاتصال تساهم في توضيح الصورة العامة للحياة في المجتمع وتبرز المشاكل التي تواجهه وتقترح سبل مواجهتها . كما يمكنها التعريف بالآراء والاتجاهات السائدة بين الجماهير وفي الأوساط الرسمية على حد سواء. من هذا المنطلق يمكن إبراز دور وسائل الاعلام والاتصال في التصدي للازمات بمجالاتها المختلفة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية ومدى الاستثمار الأمثل لهذه الوسائل من طرف الجهات الرسمية لدفع مساراتها في ظل التعددية الاعلامية والتطور التكنولوجي في مجال الاعلام والاتصال وتوفر البدائل الاتصالية المختلفة من صحف ، وإذاعات ، وقنوات تلفزيونية وانترنت ... ، مع تقديم تصور لنموذج اتصالي يساهم في اكتمال بناء النموذج الاعلامي التي تصبوا الدول والمؤسسات إلى تحقيقه.

ويمكن لوسائل الاتصال الجماهيرية أن تسهم بإيجابية كبيرة في التصدي للمشاكل والازمات الاقتصادية و الاجتماعية والثقافية و تستطيع وسائل الإعلام والاتصال إحداث التغيير في اتجاهات الناس وإحداث علاقات بينهم و بين محيطهم من أفكار و موارد و وسائل و تكنولوجيات و يمكنها تحقيق أساليب إنتاج و استهلاك جديدة وإدخال مفاهيم علمية حديثة في السلوك والعادات والتقاليد لتبني أنماط مبتكرة في مجال العمل الفردي أو الجماعي والإدارة والتنظيم . .... وهذا كله بواسطة رسالة ما تتخذ أشكالا ووسائل مختلفة تتناسب مع موضوع الرسالة و الشريحة المقصودة بهدف إحداث التأثير اللازم تجاه المشكلات ولاكتمال الحلقة الاتصالية والوصول إلى جدواها

كاملة فمن الضروري الاعتماد على الاتصال الصاعد من الجماهير إلى القيادات المخططة من أجل التعرف على آراء الناس واتجاهاتهم والتقويم المستمر والسليم للمواقف ووضع الخطط العلمية التي تكفل زيادة

الممارسات الإعلامية اثناء الازمات

أمثلة الأزمات في تاريخ الأعمال الحديثة

من أبرز الأمثلة التي حدثت في تاريخ الأعمال خلال العشرين عامًا الأخيرة من القرن العشرين الماضي ما يلي:

- أزمة شركة جونسون آند جونسون 1982/ 1986 .
- أزمة الانفجار الذي حدث بمركز التجارة العالمية في نيويورك 1993 ، حيث ترتب على هذه الأزمة وفاة ستة أشخاص وخسارة تزيد عن 500 مليون دولار في الأعمال والممتلكات .
- أزمة اكتشاف أحد المستهلكين لفأر ميت في قنينة من البيرة التي تبيعها إحدى الشركات الأمريكية بولاية فلوريدا بينما أن البيرة تمت تعبئتها في كولورادو .
- أزمة انفجار المفاعل النووي الروسي (تشيرنوبل) .
- أزمة شركة بيبسي بالفيليبين عام 1992 كما نشرت في مجلة (التايمز) عام 1993. وملخص هذه الأزمة أن الشركة أعلنت في برنامج ترويجها عن رقم من الأرقام المحظوظة التي ستكون مطبوعة على اغطية الزجاجات . وكانت الجائزة لمن يجد الأرقام المعلن عنها هي حوالي مليون بيزو Peso أي ما يساوي 40.000 دولار أمريكي . وكان الرقم المعلن عنه هو 349 ومن يجده يحصل على المكافأة المشار إليها . سمعت بهذا الإعلان السيدة جينا كروز فقامت بشراء العديد من زجاجات البيبسي يوميًا والاحتفاظ بأغطيتها على أمل أن تعثر على الرقم الفائز. وفي مايو (أيار) 1992 أعلن عن الرقم المحظوظ . وكادت السيدة كروز تطير من الفرح والسعادة لأنها اكتشفت أن لديها عدد 2 غطاء يحمل الرقم المحظوظ الفائز وهو 349 . وهذا يعني أنها سوف تحصل على 80.000 دولار . لكن الصدمة الكبيرة حدثت عند ما اكتشفت السيدة كروز أنها لن تكسب شيئًا

. فهي وغيرها من ضحايا أخطاء الحاسب الآلي الذي أفرز 800.000 رقم فائز بدلاً من 18 رقمًا فقط حيث كانت الشركة مخططة للدفع لـ18 شخصًا الذين يجدون الثمانية عشر غطاءً التي تحمل الرقم 349 . قامت الشركة بشرح الموقف بأنها لن تستطيع دفع 32 مليون دولار جوائز وأنها سوف تدفع للفائزين الحقيقيين بعد التأكد من الأرقام السرية الموجودة على الغطاءات . وكان رد فعل الجماهير الفائزة هو القيام بمسيرة احتجاج وتظاهرة وهتاف ضد بيبسي . وقد وصل عدد المتظاهرين 22.000 شخص يحمل كل فرد منهم الرقم 349 على غطاء بيبسي . وترتب على هذه المظاهرات تدمير بعض المحلات كما سجلت أكثر من 5200 شكوى بسببها . أخيرًا قامت بيبسي للسيطرة على الموقف بتقديم 20 دولار مكافأة لكل شخص معه غطاء يحمل الرقم 349 . لكن الشركة فقدت مصداقيتها أمام الناس أو المجتمع واتهمت إعلاناتها بعدم الصدق والغش ، والتضليل أيضًا .

ان مهمة الإعلام الأساسية هي جعل المعلومات التي تريد إرسالها معروفة ومفهومة لدى المرسل إليه وحتى تحدث تفاعلا وأثرا،ولا يعتبر عملا إعلاميا استخدام الرموز، والكلمات، والصور، وغيرها، ما لم يتم نقل أفكار ومعلومات وخبرات يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة ومفاهيم متساوية ومتقاربة لدلالات الرموز ومضامينها، ولا يشترط هنا ان تطابق معاني الرسالة عند المرسل والمتلقي فكل فرد سوف يفهم المعلومات ويستخدمها في نطقا خبراته الشخصية.

يلعب الإعلام دورا مهما كأداة أساسية من أدوات الحركة السياسية لصانع القرار ، بإمكانه تحقيق جملة من الوظائف السياسية التي تؤثر تأثيراً فاعلاً على توجهات سلوك المستقبل، كمراقبة البيئة الخارجية وتفسير معاني الأحداث والتلاعب المدروس في العملية السياسية وغيرها حيث تتحدد العناصر بالقيادة المدعومة بأيديولوجية واضحة والإرادة القومية المتماسكة والمحالفات الدولية والدبلوماسية الناجحة والأداة العسكرية القادرة على القتال أو التهديد به ، فعلى مستوى السياسة الداخلية للدول مثلاً بمقدوره ربط جميع العناصر التي يتمركز حولها الموقف المساعد

للتأثير في الرأي العام سواء في تعبئته لتأييد سياسة القائم بالاتصال أو تأليبه ضد الطرف المعادي والعمل على شل قدراته وتضليله وخداعه وغيرها، كما أن استخدام وسائل الإعلام في نقل الرسائل السياسية وتبادل الإشارات بين الدول أعطتها – ولاسيما التلفاز منها – وظيفة دبلوماسية باتخاذها قناة للاتصال الدبلوماسي، ويأخذ الدور السياسي للأعلام أثناء الأزمات أهمية مضاعفة لاعتبارات كثير من أبرزها إزدياد حاجة الجمهور لأخبار النشاط السياسي والعسكري وانعكاساته على الواقع الداخلي بهدف خلق حالة موازنة للقلق والخوف الذي ينتاب الإنسان أثناء الأزمات، حيث يلجأ الجمهور إلى وسائل أعلام بعينها لتلبية احتياجاته، وبالتالي أتاحت مثل هذه البحوث للإعلاميين القول بإمكانية استثمار وسائل الإعلام لتشكيل اتجاهات الرأي العام أثناء هذه الأزمات بما ينسجم مع أهداف صانع القرار السياسي ، فضلاً عن لجوء الأطراف المتأزمة إلى تسوية أزماتهم بعيداً عن تصعيدها إلى حافة الحرب من خلال استخدام وسائل الأعلام بوصفها واحدة من اهم أدوات إدارة الأزمات، والتي يتحدد موقعها بالنسبة لبقية الأدوات تبعا لطبيعة الأزمة ومستواه وظروف تطورها وشخصية القائد الذي يتولى إدارتها.

فقد بينت التجربة التاريخية للسياسة الدولية بعد تطور أسلحة الدمار الشامل، أن الإعلام من العناصر الثابتة والملحوظة في استراتيجية إدارة الأزمات الدولية، ولاسيما في مرحلة الرحب الباردة وذلك لما يمتلكه الإعلام من دور في تطويع المتغيرات والقوى في التعامل الدولي، عبر الدراسة المسبقة لخصائص الطرف المقابل لأجل وضع التخطيط المناسب لإدارة الأزمة، وعلى هذا فإن تأثيره وخطورته لا تقل أهمية عن بقية أدوات إدارة الأزمة الأخرى ولهذا شاع استخدام وسائل الإعلام في إدارة الأزمات بدلا من استخدام القوة فضلاً عن كونها وسيلة تخفي خلفها أدوات إدارة الأزمة الأخرى

من هنا تنبع أهمية التحركات الإعلامية في إدارة الأزمات الدولية بوصفها العمليات ذات الصلة بالغزو الفكري الهادف إلى خلق قناعة منطقية داخلياً وخارجياً بدعوى معينة أو قضية جوهريا بمعنى تحقيق عملية تغطية وتمويه على أهداف الحركة السياسية للقائم بالتحركات الإعلامية، يضعف أمكانية الأطراف الرئيسية في الأزمة

على التحكم بزمامها، بما يزيد من احتمالية اتخاذ قرارات انفعالية غير دقيقة في التعبير عن التحديات الحقيقية للأزمة.

ويؤكد المعنيون بأن أكثر أدوار تلك التحركات خطورة عندما يسعى أحد أطراف الأزمة لتصعيدها أو تهبيطها، بحيث تغدو له التحرك الإعلامي لإدارة الأزمة أداة أساسية لجذب الأطراف وإقناعهم بعدم الاهتمام بالأبعاد الفعلية لنتائج قرار الأزمة، كما قد يستعين مدير الأزمة الذي يهدف إلى تشتيت ذهن خصمه لدفعه إلى غايات تبتعد عن محور تحركه الأساس بتحركات إعلامية لتحقيق غاياته، بمعنى أنها أداة مهمة لخلق قوة ضاغطة بمقدورها تغيير مواقف الخصم واضعافه بأي صورة كانت فضلا عن تكتيل الأطراف ذات المواقف المتجانسة مع السياسة القومية للقائم بتلك التحركات في حركة إيجابية تأييداً وتعاطفاً مع أهداف سياسته، وبما أن طبيعة التحركات الإعلامية تنطوي على مستويات وأهداف وأدوات متعددة، فإنها تتطلب أعداداً مسبقاً للمنطق الإعلامي ودراسة وافية لمقومات العملية الاتصالية، واعتماد المراحل المتعددة في التحرك، وتحديد الأهداف الدائمة والمؤقتة وكيفية إدارة هذه التحركات، كما أنها تفترض التخطيط والاستخدام الشامل لجميع الوسائل الإعلامية، واعتماد الصدق أساساً للتحرك فضلاً عن تناسق العلاقة بين المنطق الإعلامي وموقف الأزمة وبين المنطق والجمهور وكذلك بين المنطق وخصائص التعامل الدولي، وبين المنطق والحركة السياسية، ناهيك عن أهمية تحقيق نوع من التناسق بين المنطق الإعلامي والأداة الإعلامية المستخدمة، وبين المنطق الإعلامي العام والخاص أو الجزئي، وبينه وبين السياسة الإعلامية، إضافة إلى التوازن الدائم بين التحركات الإعلامية الداخلية والخارجية. ويشير حامد ربيع إلى ان العلاقة بين السياسة الإعلامية وإدارة الأزمة تأخذ في أوسع معانيها في الإعداد للاختراق والتغطية والتمويه والتبرير وخلق الشرعية،

المتغيرات الاساسية في التحرك الاعلامي

هناك خمسة متغيرات أساسية تتوقف عليها خصائص التحرك الإعلامي هي:

أ. طبيعة الأزمة.

ب. طبيعة العملية القرارية.

ج. أسلوب إدارة الأزمة.

د. البعد الفعلي لنتائج القرار كما تمر التحركات الإعلامية أثناء الأزمات بمراحل عديدة هي:

- مرحلة إثارة المشكلة.
- مرحلة الإعداد للهجوم.
- مرحلة الهجوم المباشر.
- مرحلة إضعاف الخصم.
- مرحلة التخلص من الآثار السلبية.

وعلى هذا الأساس فالتحركات الإعلامية تسبق إدارة الأزمة وتلازمها بمختلف مراحلها في علاقة تبعية وترابط ذات تنسيق على مستوى الفكر والأداة والأهداف المرحلية، وملاحقة لها أيضاً بعد انتهائها لتصفية الموقف الجديد المرتبط بها سواء لمنع الآثار الجانبية غير المطلوبة لإدارة الأزمة والتخفيف من حدة فشلها أو زيادة قوة نجاحها، أو ترك هامش معين لاحتمالات التراجع، ولكن هذه الملازمة والملاحقة تكون بصفة الأداة وليس المشاركة في إدارة الأزمة.

الاتجاهات الحديثة في دراسة إعلام الأزمات

تقوم مهمة الإعلام على أساس الإرسال أو الإيصال، وإعطاء وتبادل للمعلومات سواء أكانت مسموعة، أو مرئية، بالكلمات والجمل أو بالإشارات والصور والرموز.

وجعل المعلومات التي نريد إرسالها معروفة ومفهومة لدى المرسل إليه، ولا يعتبر إعلاما كل رسالة لا يفهم المستقبل معناها، ولا يشارك المرسل في فهم رموزها. أن المفهوم العلمي- اليوم- للإعلام اتسع حتى شمل كل أسلوب من أساليب جمع ونقل المعلومات والأفكار طالما احدث ذلك تفاعلات ومشاركة من طرف آخر مستقل،ويمكن تعريف الإعلام بأنه كل تعبير لمصدر استخدام رمزاً ووسيلة، واحدث مشاركة لدى طرف مستقل.

شهدت السنوات الأخيرة تطوراً ملحوظاً في الدراسات الإعلامية وتميزت بتطور الإعلام الجماهيري الذي أصبحت هيمنته على الإنسان المعاصر واضحة وقد ساعد التطور التكنولوجي الحديث على جعل الاتصال ميسراً مما زاد من أهمية وخطورة الإعلام ووسائله في حياة الإنسان الذي أصبح محاطاً أينما كان بهذه الوسائل المتنوعة التي تحاول فرض سيطرتها وتأثيرها عليه. ولم يعد هنالك مجال للشك في ذلك الدور التعاظم الذي تقوم به وسائل الإعلام المعاصرة كأدوات أساسية لنقل الأخبار والمعلومات والترفيه والتوعية والتوجيه وحيث أصبحت العملية الإعلامية في عصرنا الراهن عنصراً أساسياً من عناصر تشكيل قيم الناس ومفاهيمهم وأنماط سلوكهم وأساليب حياتهم لذلك فليس غريباً أن نجد وسائل الإعلام المختلفة تتسابق فيما بينها نحو هدف أساسي هو التأثير في عقله ووجدانه واتجاهاته وأنماط سلوكه للوصول إلى التأثير في المجموع ومن ثم النجاح في الاستحواذ على الاهتمام والتابعة من لدن الجميع.

يشير مفهوم الإعلام إلى عمليتين يكمل بعضهما بعضا فهو من جهة يدل على عملية استقاء واستخراج المعلومات والحصول عليها ومن جهة أخرى يعني الكيفية التي بواسطتها تبث المعلومات. ولا يمكن ان تتم أي من العمليتين إلا بواسطة وسائل. هي مجموعة الأدوات والأجهزة التي تستقبل أو تبث هذه المعلومات.

ان وسائل الإعلام من الصحافة والإذاعة والتلفزيون والانترنيت ووسائل أخرى، تلعب دوراً هاماً، في مدى نجاح الرسالة الإعلامية أو العكس، وخاصة بعد التطور التكنولوجي الذي ضاعف من قدراتها، وقوة تأثيرها، وسعة انتشارها، لدرجة ان الكثير من الباحثين والكتاب، أصبح لا يميز بين الإعلام كرسالة، ووسائله عند تعرضه لأحد جوانب الإعلام وفروعه.

تلعب وسائل الإعلام وقت الأزمات دوراً هاماً يشمل تغطية لأخبار الأحداث وتطورات الأزمة التي تساعد على فهم أبعاد الأزمات واحتواء آثارها وتوعية الرأي العام بكيفية التعامل معها.

هناك عدة مداخل لدراسة الأزمات فهناك مدخل اقتصادي ومدخل سياسي ومدخل اجتماعي ومدخل تاريخي ونفسي، أيضاً تناول مناهج دراسة الأزمات فهناك عدة مناهج منها المنهج الوصفي التحليلي والتاريخي والبيئي ومنج الدراسات المقارنة.

ان مفهوم إدارة الأزمات في عالم ثنائية الأقطاب يهدف الى تجنب القتال باستخدام القوات المسلحة معتمداً على أسلوب الردع.. وعرض أيضاً لمفهوم إدارة الأزمات في مرحلة ما بعد الثنائية القطبية هناك عناصر لفهم أبعاد الأزمات منها: فورية نقل الحدث من موقعه والاهتمام بالتقارير والتحليلات والتعليقات الإخبارية عن الأزمة وتطوراها.

مراحل العمل الاعلامي اثناء الازمات

للإعلام وقت الأزمات دور محدد يمر بثلاث مراحل:

1. مرحلة نشر المعلومات.
2. مرحلة تفسير المعلومات.
3. المرحلة الوقائية.

تحديد دور الإعلام في إدارة الأزمات

1. الإعلام ومفهوم إدارة الكوارث والأزمات الطبيعية: يظهر دور الإعلام في إدارة الأزمة أو قبلها من خلال توفير المعلومات وانتشارها بالحجج والسرعة المطلوبين.
2. الإعلام وإدارة الأزمات الناعية والاقتصادية: هناك نوعين من المصادر للتعامل مع هذه الأزمات، وهما مصادر أولية ومصادر ثانوية، والمصادر الثانوية هي التي تحتلها وسائل الإعلام وأجهزة الاتصال في تقديم المعلومات عن المنتجات الجديدة والعمليات الإنتاجية والمنافسين والموردين.
3. الإعلام وإدارة الأزمات البيئية: كثافة معالجة القضايا البيئية عند وقوع الأزمة ثم ينحسر التناول الإعلامي لها مثل ما حدث عندما وقعت أزمة انفجار المفاعل النووي 'تشرنوبيل' كان الإعلام هو الدافع الأساسي وراء الاهتمام الدولي بهذه الأمة.

4. الإعلام وإدارة أزمات التغيير الاجتماعي: أوضحت الدراسات أن وسائل الإعلام المقروءة متفوقة عن الوسائل المسموعة والمرئية في الاهتمام بإدارة الأزمة وتحليل أبعادها.
5. الإعلام وإدارة الأزمات السياسية والعسكرية: هناك دراسات تناولت التغطية الإعلامية للأزمة وقت حدوثها مثل ما فعلته شبكة (CNN) الإخبارية في حرب الخليج ونقلها مباشرة.

بعض سلبيات الأداء الإعلامي

ان دراسة الإدارة الإعلامية لهذه الأزمة تبرز بعض السلبيات في الأداء الإعلامي:-

1. التطفيف الإعلامي وتجزئة الحقائق وانتقاء القضايا حسب مصلحة النظام السياسي.
2. التعليم على الآراء المختلفة والمبالغة والتهويل في التناول الإعلامي لتصرفات القيادة العراقية سواء قبل الأزمة أو بعدها.

دور الإعلام في تدعيم الاهتمام العالمي بالأزمات السياسية الداخلية:

التغطية الإعلامية لهذه الأزمات كن لها الأثر الأكبر في توجيه اهتمام المجتمع الدولي ومنظمات الإغاثة إلى أهمية هذه الأزمات ومحاولة التعاون من أجل إنقاذ ضحايا العنف والصراع السياسي مثل ما فعلته شبكة (CNN) في نقل التقارير المصورة من واقع الأحداث في حرب الخليج.

الاهتمام الإعلامي في تغطية الأزمة

إن الأزمات تعد مادة خصبة ثرية لوسائل الإعلام الجماهيرية، وتحظى بتغطية على نطاق واسع وتسعى الوسائل لإرضاء جماهيرها، حيث إن الحاجة على المعلومات متأصلة بعمق في النفس البشرية، فالناس في حاجة إلى أن يعرفوا الأخبار وخاصة الأخبار السيئة. ووفقاً لرأي هاريسون Harrison فإن الأزمات والكوارث والفضائح والحوادث الطارئة تكون جوهر الأخبار المؤثرة وتحظى بتغطية واسعة من وسائل الإعلام. وهو ما ذهب إليه سنترCenter، وجاكسون Jackson حيث رأيا أن وسائل

الإعلام تركز في تقاريرها الإخبارية على الأخبار السيئة والأخطاء والحوادث والفضائح التي تقع في المجتمع الإنساني، حيث تعمد الوسائل إلى إثارة روح التساؤل والبحث عن الجمهور وامداده بالمعلومات عن الأخطاء البشرية.

تعد وسائل الإعلام عاملاً قوياً في الحياة المجتمعية، فهي تؤثر في كيفية ما نتعلم عن عالمنا وكيف نتعامل مع بعضنا، كما انها توسط علاقتنا مع المؤسسات الاجتماعية.

فنحن نعتمد على الإعلام، بخصوص ما نعلم وكيف نتعامل مع عالم السياسة بسبب الارتباط بين السياسة والإعلام، فالسياسيون يعتمدون على الإعلام لتوصيل رسائلهم، وتستخدم ديناميكيات مماثلة في أحداث متوسطة أخرى كالرياضة المتلفزة. وكما ان وسائل الإعلام تعد جزءاً من علاقاتنا الروتينية مع العائلة والأصدقاء، فهي تحددت فعلنا مع الآخرين على أسس يومية كالانحراف ومصادر الصراع أو قوى التوحيد.

تتصرف وسائل الإعلام غالباً كالجسر بين حياتنا الخاصة وبين العالم، فنحن نرى أنفسنا ومكاننا في المتجمع من خلال وسائل الإعلام، وبسبب هذا الترابط فنحن لمحتاج إلى إيلاء اهتمام خاص لوسائل الإعلام إذا أردنا ان نفهم كيف يعمل مجتمع ما، فالإعلام يعلب أدواراً عديدة مختلفة ومتعارضة فهو بالنسبة للجمهور مصدر للتسلية والمعلومات وبالنسبة للعاملين بالإعلام فإنه صناعة توفر لهم وظائف، وبالتالي دخلا ونفوذا وهوية محترفة، وبالنسبة للمالكين فالإعلام مصدر للربح ومصدر للسلطة السياسية، أما بالنسبة للمجتمع بشكل أوسع فالإعلام يمكن ان يكون طريقاً لنقل المعلومات والقيم، ولذلك فاعتماداً على منظور وأي دور نركز عليه سيكون من الممكن ان نرى صوراً مختلفة للإعلام.

جوانب يجب على الاعلام مراعاتها

عند حصول الأزمة يجب أن نتحرك فوراً لإدارتها، السرعة في ردة الفعل غالباً ما تكون مفيدة، وليس التسرع، من أجل ذلك فإن الخطوة الأولى تكمن في تشكيل "خلية أزمة" تكون بمثابة مصدر المعلومات. تضم هذه الخلية إضافة إلى المدراء مسؤول

العلاقات العامة، الملحق الإعلامي، ممثل عن الموظفين ومهندس تقني موثوق به في حال كانت الأزمة تقنية.

تأخذ خلية الأزمة بعين الاعتبار الخطوات التالية :

- افتراض كل الاحتمالات والإعداد لمواجهتها.
- إعداد لائحة بكل الكوارث المحتملة وإعداد خطة لمواجهة كل سيناريو على حده، على أن تتضمن هذه الخطة كيفية إعلام العاملين والرسميين المعنيين بالمشكلة، كذلك وسائل الإعلام والجمهور.
- عقد اجتماع لكل المسؤولين ومناقشة المشكلة ودور كل مسؤول والمسؤوليات المناطة به (التخطيط بعمق يرفع من حظوظ النتائج الإيجابية).

بعد تشكيل خلية الأزمة، يتم تعيين ناطق رسمي وغالباً ما يكون الملحق الإعلامي ذاته، يداوم هذا الناطق في كل مكان الأزمة، ثم يجهز لإصدار بيان محضر من قبل خلية الأزمة ويلغة الملحق الإعلامي لاستثمار علاقات الثقة التي تم نسجها سابقاً مع الصحفيين. بعد إصدار البيان تبدأ عملية إعطاء المواعيد للزبائن والشركاء لتوضيح الأمور شرط أن لا نبوح بكل شيء لأن السكون غالباً ما يكون من الفضائل خلال الأزمات، المهم هو طمأنتهم وإفهامهم الوضع، وكلما كان الخطاب واضحاً معهم كلما سهلت عملية الإقناع (علماً بأن الجمهور يتطلب دائماً إجابات واضحة ومحددة).

جوانب أساسية على الإعلام الالتزام بها

يشير الباحث محمد الشبيري إلى وجود جوانب مهمة يجب مراعاتها عند حدوث الأزمات من قبل وسائل الإعلام وهي:

1. إعلام الجماهير بحدوث الأزمة والتعهد بتوصيل المعلومات وشرح التفاصيل تباعاً.
2. من الضروري أن يكون هناك تنوع في استخدام وسائل الإعلام بما يتناسب مع خصائص كل جمهور.

3. ضرورة تطبيق مفهوم الاتصال ذي الاتجاهين، حيث أن فتح قنوات اتصالية مع الجمهور يؤدي إلى إشاعة مناخ من الثقة لدى الجماهير.

أهمية التعامل مع وسائل الإعلام

يمثل التعاون مع وسائل الإعلام – من جانب المنظمات التي حدثت لها أزمات – أهمية كبرى لعدة أسباب:

1. إمكانية الاتصال من خلالها بالعديد من الجماهير.
2. إمكانية السيطرة على الرسالة الاتصالية.
3. تصحيح المعلومات الخاطئة التي يمكن ان تصل لوسائل الإعلام إذا كانت العلاقة معها إيجابية.
4. عدم التعاون مع الوسائل قد يعطي إحساساً بعدم قدرة المنظمة على السيطرة على الموقف أو وجود حقائق يراد إخفاؤها.

الفصل السابع

أساليب التعامل مع الإعلام

التغطية الإعلامية للأزمات
الدراسات الإعلامية المتخصصة بالأزمات
مراحل التعامل الإعلامي مع الأزمات
اساليب الإعلام اثناء حدوث الأزمات
اهمية التعامل مع وسائل الإعلام
قواعد التعامل مع وسائل الإعلام
اهمية الإعلام اثناء الأزمات
دور خطير للإعلام في اوقات الأزمات
تخطيط الإعلام في منع الأزمات
رسالة الإعلام وقت الأزمات
اشكاليات اتصال وإعلام الأزمات
تجربة مجلة التايم
الإعلام وتغطية الأزمات الامنية
الإعلام الأمني ووسائل الإعلام اثناء الأزمات
مفهوم جديد لدور الإعلام في الأزمات
نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام والأزمات
دور الإعلام في التخفيف من حدة الأزمات

الفصل السابع

أساليب التعامل مع الإعلام

التغطية الإعلامية للأزمات

الأصل في أي تغطية إعلامية كما يرى الباحث محمود بلحيمر هي البحث عن الحقيقة ونقلها للجمهور. غير أن التغطية الإعلامية في حالات الكوارث والأزمات تتطلب صرامة أكثر في الالتزام بقواعد المهنة الصحفية وأخلاقياتها مقارنة بالكيفية التي نغطي بها الأحداث في الأوقات العادية.

ففي حالة الكوارث، هناك ضرورة للحذر الشديد من تأثيرات الرسالة الإعلامية على المتلقين، والتي قد تجلب نتائج كارثية من وجهتين: إما أن تخفق الصحافة في نقل المعلومات الحقيقية عن حجم الخطر، مثل وباء أنفلونزا الخنازير، فتقلل من خطورته وبالتالي يتهاون الناس في أخذ الاحتياطات الوقائية اللازمة ثم يعم الوباء وتحدث كارثة كونية، وإما أن تبالغ الصحافة في إثارة الموضوع فيتم بث الذعر في قلوب الناس وتشل حياتهم وتسبب لهم أضرارا كان يمكن تفاديها.

في أي عمل إعلامي، وفي الكوارث أساسا، ينبغي التقيد بالقواعد الاحترافية للمهنة الصحفية وأخلاقياتها التي تشدد على مسؤولية الصحفي في دقة وموضوعية كل ما يصدر عنه من أخبار. إن عدم تقيد الصحفي بهذه الضوابط يعني الزج بالجمهور، وربما بالمجتمع الدولي قاطبة، في الخطأ.

ولما كان الصحفيون هم أول من يقف على الأحداث ميدانيا وينقلون وقائعها للجمهور، الذي يبني مواقفه وخياراته بناء على ما تقوله الصحافة، هناك قواعد أساسية ينبغي الالتزام بها في التعامل مع هذا النوع من الأزمات الصحية، منها أساسا:

أولا: المسارعة إلى تعيين فريق صحفي محترف وتدعيمه بالإمكانيات اللازمة لأجل القيام بتغطية خاصة تفرضها خطورة الحدث.

ثانيا: الحرص على نقل كل المعلومات والتفاصيل المتعلقة بالوباء من ميدان الحدث، مع الالتزام الشديد بالدقة.

ثالثا: فتح المجال أمام الخبراء والمختصين والمسؤولين المعنيين لإفادة الجمهور بما لديهم من معلومات حول الموضوع، لأنهم الأقدر على الإقناع وتدعيم صدقية الصحافة.

رابعا: في كوارث من هذا الحجم ينبغي تفادي الإثارة لأنها قد تؤدي إلى بث الفزع في أوساط ملايين الناس وتعريض حياتهم للخطر، فمن مسؤولية الصحافة الحرص على سلامة الأشخاص وأرواحهم.

خامسا: التركيز على كيفية حل المشكلة بدل اجترار الحديث عن أعراضها، بمعنى أن يتم إرشاد الناس إلى التدابير الوقائية المطلوب اتخاذها، مع العودة إلى المتخصصين دائما.

لكن قد تكون الصحافة أحيانا ضحية ظروف لا تتحكم فيها؛ فهي إما تفتقد للمعلومات الحقيقية حول الخطر نظرا لتستر المسؤولين عنه فتنقل معلومات غير دقيقة، وإما أن تكون ضحية تقديرات خاطئة أو مبالغ فيها من قبل المسؤولين.

ففي حالة حمى الخنازير تركت تحذيرات المنظمة العالمية للصحة ومسؤولو الصحة في عدة دول الانطباع بأن العالم يواجه كارثة جديدة أخطر من أي وقت مضى، وهو ما انساقت وراءه الصحافة.

من جانب آخر، يدفع فراغ الساحة من الأحداث الصحافة أحيانا إلى إطالة الحديث في مواضيع معينة وربما إلى التكرار، وهذا ما ينبغي تفاديه في حالة الأزمات الوبائية الحادة كأنفلونزا الخنازير. (منقول بتصرف من موقع زوايا)

الدراسات الإعلامية المتخصصة بالأزمات

على الرغم من أن إعلام الأزمات يعد أحد المجالات البحثية التي نالت اهتمام الباحثين والمتخصصين الإعلاميين في الجامعات ومراكز البحث الأوروبية والأمريكية كما يرى شومان منذ أكثر من أربعة عقود من الزمن وتبلورت مفاهيمه النظرية وتطبيقاته العملية إلا أن الدراسات العربية في مجال علاقة الإعلام بالأزمات السياسية

والأحداث الأمنية لم تظهر بشكل ملحوظ إلا بعد عقد الثمانينيات الميلادية من القرن العشرين الماضي وحتى بعد ظهور هذا النوع من الدراسات الإعلامية المتخصصة فإن ما هو موجود منها إنما يمثل بدايات تحتاج إلى مزيد من البحث والدراسة من ناحية والربط بين مجالاتها النظرية والتطبيقية من ناحية أخرى وما هو موجود في الواقع إنما هو امتداد طبيعي لما هو سائد في نظريات ونماذج التأثير الإعلامي التي سبقت هذا النوع من الدراسات المتخصصة ويرى وعلى الرغم من اختلاف الباحثين العرب في تعريف مفردة الأزمة تبعًا لاختلاف من سبقهم من الباحثين الغربيين في هذا المجال إلا أن معظم الدراسات العربية ذات الصبغة التطبيقية اتخذت من نظرية التأثير الإعلامي مرتكزًا نظريًا رئيسًا في صياغة منهج البحث وإجراءاته الميدانية وتتصدر نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام Dependency Media نظريات التأثير الإعلامي في هذا النوع من الدراسات ولا شك أن الفرضية الرئيسة لهذه النظرية تقدم تفسيرًا علميًا قويًا لمناسبة تطبيقها على إعلام الأزمات إذ تفترض هذه النظرية أن الجمهور يلجأ إلى وسائل الإعلام لتلبية حاجاته المعرفية وبلورة مواقفه السلوكية في ظروف معينة وكلما زادت درجة عدم الاستقرار في المجتمع زاد تعرض الجمهور لوسائل الإعلام وتقوم نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام وفق د . محمد بن سعود البشر على مجموعة من الفروض الفرعية تأتي في طليعتها تختلف درجة استقرار النظام الاجتماعي وتوازنه نتيجة التغيرات المستمرة وتبعًا لهذا الاختلاف تزيد أو تقل الحاجة إلى المعلومات والأخبار ففي حالة عدم الاستقرار الاجتماعي تزداد الحاجة للمعلومات فيكون الأفراد أكثر اعتمادًا على وسائل الإعلام.

- يعد النظام الإعلامي مهمًا للمجتمع وتزداد درجة اعتماد الجمهور عليه في حالة إشباعه لحاجاته.
- يختلف الجمهور في درجة اعتماده على وسائل الإعلام نتيجة اختلافهم في الأهداف والحاجات الفردية.

ولمناسبة هذه النظرية لمجال البحث المتخصص في إعلام الأزمات فقد تعرضت معظم الدراسات العربية لهذه النظرية وجعلتها مرتكزًا للبحث في عدد من الأزمات التي حدثت في عدد من المجتمعات العربية إن التراكم المعرفي في مجال إعلام الأزمات

قد أسهم في بلورة أطر نظرية تستفيد منها الحكومات والمجتمعات في التعامل مع الأزمة ومحاولة تجاوزها.

مراحل التعامل الإعلامي مع الأزمات

أن إعلام الأزمات لا بد أن يتعامل مع الأزمة وفق ما ذكره د . محمد بن سعود البشر من خلال مراحل ثلاث هي :

- مرحلة نشر المعلومات ويكون ذلك في بداية الأزمة ليواكب الإعلام رغبة الجماهير في مزيد من المعرفة واستجلاء الموقف عن الأزمة ذاتها وآثارها وأبعادها.
- مرحلة تفسير المعلومات أي أن تقوم وسائل الإعلام في هذه المرحلة بتحليل عناصر الأزمة والبحث في جذورها وأسبابها ومقارنتها بأزمات أخرى مماثلة وهنا تفسح وسائل الإعلام المجال أمام كل من يساعد على بيان الحقيقة وتوضيحها للرأي العام سواء من المسؤولين وصانعي القرار أم من النخب والمثقفين وأهل الاختصاص.
- المرحلة الوقائية وهي مرحلة ما بعد الأزمة وانحسارها حيث لا يتوقف دور وسائل الإعلام على مجرد تفسير الأزمة والتعامل مع عناصرها المختلفة بل يجب أن تتخطى الوظيفة الإعلامية هذا الهدف لتقدم للرأي العام طرق الوقاية المناسبة والأسلوب الأفضل في التعامل مع أزمات مشابهة.

اساليب الإعلام اثناء حدوث الأزمات

وعند حدوث الأزمات ينبغي على وسائل الإعلام مراعاة الجوانب التالية:

1. إعلام الجماهير بحدوث الأزمة والتعهد بتوصيل المعلومات وشرح التفاصيل تباعاً.
2. من الضروري أن يكون هناك تنوع في استخدم وسائل الإعلام بما يتناسب مع خصائص كل جمهور.
3. ضرورة تطبيق مفهوم الاتصال ذي الاتجاهين، حيث أن فتح قنوات اتصالية مع الجمهور يؤدي إلى إشاعة مناخ من الثقة لدى الجماهير.

أهمية التعامل مع وسائل الإعلام

يمثل التعاون مع وسائل الإعلام – من جانب المنظمات التي حدثت لها أزمات – أهمية كبرى لعدة أسباب:

1. إمكانية الاتصال من خلالها بالعديد من الجماهير.
2. إمكانية السيطرة على الرسالة الاتصالية.
3. تصحيح المعلومات الخاطئة التي يمكن ان تصل لوسائل الإعلام إذا كانت العلاقة معها إيجابية.
4. عدم التعاون مع الوسائل قد يعطي إحساساً بعدم قدرة المنظمة على السيطرة على الموقف أو وجود حقائق يراد إخفاؤها.

قواعد التعامل مع وسائل الإعلام

هناك العديد من الأسس والقواعد التي ينبغي على المنظمات مراعاتها عند التعامل مع وسائل الإعلام الجماهيرية عند حدوث الأزمات وهي:

1. ينبغي التأكد من المعلومات التي نحتاج إليها كأسماء وأرقام تليفونات وفاكسات المحررين والمخرجين والصحف ووسائل الإعلام الأخرى.
2. ضرورة التحقق من الوقت المناسب لتقديم المعلومات لكل وسيلة، وكذا التحقق من الشكل المناسب لنشر المعلومات من خلال هذه الوسيلة.
3. إذا كانت هناك ضرورة لعقد مؤتمر صحفي فينبغي مراعاة الجوانب والأسس الكفيلة بإنجاحه.
4. تراعي ضرورة إصدار نشرات إخبارية لوسائل الاتصال المطبوعة، وأخرى لوسائل الاتصال المسموعة والمرئية، مع الاهتمام بإصدارها كلما جد جديد.
5. من الضروري ترتيب زيارة للإعلاميين إلى موقع الأزمة ليتسنى لهم إدراك الأمور على طبيعتها.
6. إنشاء مركز للمتحدث الرسمي وينبغي ان يكون مكانه معلوماً ويسهل وصول الإعلاميين إليه.

7. تجهيز الصور الفوتوغرافية وكذا شرائط الفيديو والمطبوعات الخاصة بالأزمة وجعلها في متناول الإعلاميين عند طلبها.
8. عند التعامل مع بعض الإعلاميين الذين يتصف سلوكهم بالعدوانية يجب مراعاة التحدث بصوت هادئ ومراعاة عدم التوتر.
9. لا يجب الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بالأمور القانونية إلا بعد موافقة القسم القانوني على نشرها.
10. ينبغي تجنب استخدام كلمة (لا تعليق) لأنها توحي أن هناك ما يراد إخفاؤه، وإذا كانت هناك دعوة لتقديم معلومات في وقت لاحق ينبغي احترامها.
11. ينبغي أن يسبق التعامل مع أي إعلامي معرفة كافية عنه وعن شخصيته واهتماماته وأسلوبه في التناول الإعلامي.
12. من الضروري تمكين الإعلاميين من إجراء المقابلات مع كبار المسئولين في المنظمة، ولا يجب رفض إجراء الأحاديث والمقابلات معهم لأن الإعلامي من الممكن ان يصل إلى المعلومات بطرق متعددة.

اهمية الإعلام اثناء الأزمات

على عكس كثير من التوقعات والرؤى الفلسفية فان التقدم العلمي وقيم ومؤسسات الحداثه لم تؤد الى نهاية المشكلات والأزمات والكوارث بل على العكس ربما شهدت البشرية زيادة مزعجة للأزمات والكوارث ومع ذلك فان هذا الوضع لا يدعو لليأس فمن المؤكد ان العلم والتكنولوجيا يوفران ايضا كل يوم وربما كل لحظة أساليب وادوات جديدة للتعامل مع الأزمات والكوارث

هكذا تبدو جدلية العلاقة بين العلم والتكنولوجيا والأزمات والكوارث في هذا الاطار تنامي الاهتمام النظري والعلمي بادارة الأزمات والكوارث واصبح هذا المجال مساحة لتلاقي وتفاعل علوم وتخصصات عديدة وخبرات متنوعه يسعى كل منها لتقديم معرفته وخبراته لمواجهة الأزمات والكوارث واحتواء اثارها المدمرة والتعلم من نتائجها الايجابية والسلبيه من دون ان يدعى أى تخصص علمي بمفرده المقدرة على مواجهة موقف الأزمة اعتمادا على اداوته النظرية والعلمية فقط ، ذلك

ان موقف الأزمة بحكم طبيعته وسماته يخلق ضغوطا مادية ومعنوية ورمزية تتجاوز قدرات وامكانيات اى تخصص علمي منعزل عن بقية العلوم والتخصصات الاخرى ، من هنا تتأكد حقيقة المدخل التكاملي Interdisciplinary Approach والرؤية الشمولية في معالجة الأزمات والكوارث والتي تتأسس على تعاون وتكامل وتفاعل كل العلوم والتخصصات ذات العلاقة بالأزمة وما تطرحه من تحديات اجتماعية وسياسية واقتصادية ونفسيه معنوية ورمزية وإعلامية وثقافية

ومن النادر ان تظهر أزمة او كارثه ذات بعد واحد أو آثار محدودة لذلك من الخطأ تمام أن تترك ادارة الأزمات والكوارث لعلم الادارة او لرجال السياسة فقط بل يجب ان تقوم عملية مواجهة الأزمات والكوارث على تعاون ومجهودات مشتركة لفريق عمل من تخصصات مختلفة ومن الضروري أن يتسم هذا الفريق بدرجة عالية من التناغم والقدرة على العمل الجماعي تحت الضغوط المادية والمعنوية التي يخلقها موقف الأزمة او الكارثه .

ولا شك في ان اتصال وإعلام الأزمات يعتبر من العلوم والتخصصات المطلوبة الضرورية ضمن فريق ادارة الأزمات والكوارث ولكن رغم حيوية واهمية انشطة الاتصال والإعلام الا ان هناك استخفافا شديدا بهذا الجانب وهناك أيضا – وهذا هو الادهى – نظرة سطحية لاتصال وإعلام الأزمات تدفع كثيرا من المسئولين الى اسناد مهام ووظائف اتصال وإعلام الأزمات الى غير المتخصصين أو الى بعض رجال الإعلام والعلاقات العامة الناجحين والمتميزين في ادائهم الإعلامي في المواقف العادية الا انهم قد لا يكونون كذلك في التعامل مع الأزمات والكوارث لأن موقف الأزمة او الكارثه يستدعي نوعية مغايرة من المعالجات والتغطيات الإعلامية وكذلك نوعية خاصه جدا من أنشطة العلاقات العامة تتجاوز خطاب الرطانة الرسمية والبيانات المنمقه القائمه على الاكاذيب الساذجه والمبالغات المفضوحه والتي لا تصمد أمام التدفق الحر للأراء والمعلومات وتعددية اختيار المتلقي التي تتيحها عولمة الإعلام

ان التناول الإعلامي للأزمات ينبغي أن يمر بثلاث مراحل يؤدي الإعلام خلالها دوراً محدداً في كل منها وهي: مرحلة نشر المعلومات أو مرحلة التغطية العشوائية حيث تكون الأزمة في مراحلها الأولى، ومن ثم مرحلة تفسير المعلومات،

وأخيراً المرحلة الوقائية التي تكون عادة بعد انتهاء الأزمة، إذ يلعب الإعلام دوراً كبيراً في معالجة هذه الأزمات والكوارث، بشكل موضوعي من خلال تقديم المعلومات قبل حدوث الأزمة تمهيدا لها ومحاولة في حث المسئولين لاتخاذ الإجراءات اللازمة تحسباً لوقوعها، وفي حال وقوعها تتخذ وسائل الإعلام ردود فعل عاجلة في محاولة لاحتواء ومعالجة الأزمة وشرحها وتفسيرها وتزويد الجمهور بجميع المعلومات الصحيحة والدقيقة بعيداً عن التهويل والتخويف.

إلا أن وسائل الإعلام الجماهيرية باتت تتبع مرحلة واحدة من هذه المراحل وهي نشر المعلومات وقت حدوث الأزمة وأهملت المراحل الأخرى والتي تعتبر من أهم المراحل خاصة الاولى، والتي تنبئ بوقوع الأزمة أو الكارثة وقد تمنع حدوثها في حال تم تسليط الضوء عليها ومعالجتها بشكل جيد من خلال هذه الوسائل، إذ أن نشر أخبار الأزمة أو الكارثة وعدد الضحايا حال وقوعها لا يجدي نفعاً سوى إثارة القلق والرعب في نفوس الجماهير، لاسيما وأن نسبة اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام وقت الأزمات والكوارث تكون مرتفعة لذا فإن إعلام الأزمات الذي من الضروري أن يظهر مستجيباً للأزمات السياسية والأمنية والطبيعية في المجتمع، غالباً ما يكون غائباً لأسباب نحاول أن نتوصل إليها في هذه الدراسة.

وتتنوع وسائل الإعلام الجماهيرية بين المقرؤة والمرئية والمسموعة وترتفع نسبة اعتماد الجمهور على وسيلة دون الأخرى إلا أن الباحثين في مجال إعلام الأزمات يجمعون على أن الوسيلة الإعلامية المقروءة تتميز بأن لديها الوقت الكافي للتفكير في أفضل الطرق التي تنشر بها المعلومة وقت الأزمات بعكس الوسائل الأخرى التي هي بحاجة لتغطية الأزمات بطريقة عاجلة وينطلق إعلام الأزمات من إستراتيجية إعلامية واضحة المعالم تعتمد على التخطيط الإعلامي والتنسيق بين المؤسسات الإعلامية، لتوحيد الجهد الإعلامي وإنتاج رسائل إعلامية واتصالية متوافقة في إطارها العام من منطلق التعامل الإعلامي مع الأزمات الذي لا يقتصر على نشر معلومات وإنتاج رسائل إعلامية بمضامين مختلفة، وإنما من خلال التركيز عليه كنظام إعلامي متكامل تشترك كافة الوسائل الإعلامية المتاحة في تجسيده كل حسب طاقته وقدرته وإمكاناته المتوفرة ونطاقه الجغرافي، فإعلام الأزمات هو تفعيل دور وسائل الاتصال والإعلام

في التحذير من الأزمات المتوقع حدوثها، واحتواء الآثار السلبية لتلك التي حصلت فعلا، مع المحافظة على توفير البيانات والمعلومات للجماهير بالقدر الكافي مع ضرورة الأخذ بالاعتبار وضع أسس للتغطية الإعلامية للأزمات

دور خطير للإعلام في اوقات الأزمات

للإعلام أهمية خطيرة ذات أبعاد متعددة ، وهو في الوقت نفسه أحد العوامل الرئيسة ، وأداة من أدوات تجهيزات إدارة الأزمات ، ويمكن استخدام الإعلام بذكاء في إدارة الأزمات من خلال جانبين-:

الأول (إيجابي): ويكون باستخدام الحملات الإعلامية المكثفة للقضاء على الظاهرة أو للإعلام والتوجيه الصحيح لمعالجة هذه الأزمة

الثاني (سلبي): ويكون عن طريق التعتيم الإعلامي القائم على التجاهل التام للأخبار وعدم إعلام جمهور الأزمة بها .

حيث يتم هذا التجاهل بصورتين وهما-:

الأولى : تجاهل وتعتيم كلي يتم بعزل جمهور الأزمه عن أحداثها عزلا تاماً ..

الثاني : تجاهل وتعتيم جزئي ويتم بإعلام أحد أطراف الأزمة وتجاهل الطرف الآخر .

وللإعلام أهمية مزدوجة في إدارة الأزمات تتكون من جانبين أساسيين-:

الأول (إخباري) : ويتم عن طريقة متابعة أخبار الأزمة والتعريف بنتائج مواجهتها، ومحاولات التصدي لها ، وتحجيمها ، ومدى التطور والنجاح حيالها، وذلك يتم عن طريق نقل المعلومات الصحيحة لجمهور تلك الأزمة بأمانة وسرعة.

الثاني (توجيهي) : ويعد أهم وأخطر الجوانب في العملية الإعلامية ،،،

إدارة الأزمات أحد الفروع الحديثة نسبياً في مجال الإدارة الحديثة ، وتتضمن العديد من الأنشطة، يأتي على رأسها التنبؤ بالأزمات المحتملة، والتخطيط للتعامل معها والخروج منها بأقل الخسائر الممكنة، مثلا: ماذا تفعل إذا انهارت لديك شبكة

الحاسب الآلي التي تربط كافة إدارات وأقسام شركتك بعضها ببعض؟ نظريا، تحلم الشركات دائما بتوفير الموارد المالية والبشرية التي تكفل لها وضع خطة متماسكة لإدارة الأزمات ومواجهتها قبل وقوعها وحدوث ما لا تحمد عقباه، وتقدم إدارة الأزمات وعيا عاليا بطبيعة التغير والتقلب اللذين أصبحا السمة الغالبة لمعظم بيئات العمل على مستوى العالم بأسره

ما هي الأزمة ؟ إنها كما يعرفها أهل الإعلام نقطة تحول في موقف مفاجئ يؤدي إلى أوضاع غير مستقرة ما يهدّد المصالح والبنى الأساسية وتحدث عنها نتائج غير مرغوب بها، كل ذلك قد يجري في وقت قصير يلزم معه اتخاذ قرار محدّد للمواجهة تكون فيه الأطراف المعنية غير مستعدة أو قادرة على المواجهة.

تخطيط الإعلام في منع الأزمات

إن إحدى أهم وظائف الإعلام في وقت الأزمات تتحدد في الحيلولة دون حدوث أزمات أو في التغلب عليها في حال حدوثها أو في محاصرتها وعدم السماح لها بالتفاقم والانتشار والخروج من نطاق السيطرة ، وهذا ما يسمى بـ إدارة الأزمات إعلامياً ، إذ يمكن للتخطيط الإعلامي المعد والمدروس جيداً أن يعمل على تفتيت وتشتيت العناصر التي تسببت في الأزمة ، ما يؤدي إلى إضعاف الأزمة وتقزيمها فالإعلام له تأثير مباشر وفعال في نفس الوقت.

كان يمكن للتخطيط الإعلامي المسبق أن يلعب دوراً كبيراً في مواجهة الأزمة بشكل يفوت الفرصة على أصحاب المصالح الضيقة ، وذلك بالتأثير المباشر على سلوكيات الناس واتجاهاتهم بحيث ينتج عن هذا التأثير سلوك مختلف عما حصل بالفعل ، سلوك مطلوب ومرغوب فيه ، بعيد عن سلوك البلبلة والخوف ، ونشر الشائعات عبر الرسائل الإلكترونية ، وتبني أفكار الإعلام الغربي الذي لم يكن في معظمه محايداً أو منصفاً ، والتساؤل المقلق واستقاء المعلومات من غير مصادرها الحقيقية ما نتج عنه الكثير من التخبط وعدم الاطمئنان في ظل ضخ إعلامي متواصل من التحليلات والمقابلات والمقالات والأخبار المثيرة من قبل فضائيات وصحف

مختلفة، والتي كانت تفاقم من الشعور بأن كارثة بحجم حرب عالمية ثالثة سوف تحدث بعد خمس دقائق.

إن التخطيط الإعلامي غير الجيد في مواجهة الأزمات يعمل على زيادة استفحال الأزمات بدلا من القضاء عليها ، بينما التخطيط الإعلامي الجيد يعمل على تحقيق تفاعل بناء بين عناصر إدارة الأزمة وتوفير الدعم والمساندة اللازمة إعلامياً لفريق إدارة الأزمة ، في سبيل تحقيق الهدف المتمثل في: أولاً : وضع نهاية فورية للأزمة، ثانياً: جعل الخسائر في حدها الأدنى.

ان إعادة الثقة مسالة مهمة عبر الابتعاد عن التصريحات والإعلانات الضبابية المخدرة واعتماد الشفافية وتقديم إيضاحات عن إعادة هيكلة الديون المتعثرة. تدخل حكومي وضخ أموال جديدة والبحث عن شركاء استراتيجيين جدد.

رسالة الإعلام وقت الأزمات

وهي الرسالة التي يحملها الإعلام المتمثلة في التحذير من الكوارث والملمات والمصائب القادمة ، وهذه في الحقيقة هي أهم رسائل الإعلام ، غير أن المتابعين المدقّقين في مضامين الرسائل السابقة يجزمون بأن تلك الرسائل ليستْ بريئة ، وليست غايتها التوعية ، بل هي تغريرية تسعى لقيادة البشرية جميعها نحو أزمة خطيرة .

إذ أن الغاية من التركيز على التنبؤ بالأزمات ، يصل إلى درجة قيادة البشرية نحو تلك الأزمات ، لغاية مكارثية تبريرية، وهي تمهيد الطريق أمام المحتكرين ليوظفوا الأموال لتحقيق أكبر قدر من الأرباح ، حتى ولو كان الثمن إثارة الهلع ، وتشجيع القادرين على التخزين وممارسة الاحتكارات لمضاعفة رؤوس الأموال ، اعتمادا على أن ثلاثة أرباع العالم من الفقراء وهم من العاجزين عن شراء حتى قوت يومهم .

حاولتُ أن أتابع هذا الإعلام لكي أتمكن من إيجاد دليل براءة واحد من التهمة السابقة، ولكنني لم أجد .

فالمفروض في الإعلام الملتزم برسالة سامية وبهدف يرمي إلى التوعية والتثقيف ، أن يسخر برامجه من أجل منع الكوارث المتوقعة التي يبشر بها الناس في كل يوم .

غير أن هذا الإعلام يقوم بدورٍ معاكس تماما ، فهو يحثّ الناس ليسيروا في طريق الكارثة نفسها ، وما يزال يدفعهم نحوها بقوة وتواصل .

وكان مفروضا أن يقوم هذا الإعلام بدوره في توعية الجمهور بمخاطر الاستهلاك الزائد عن الحاجة ، وبتوجيه الأفراد والأوطان إلى أفضل الطرق للاقتصاد، واستغلال العلوم والتكنولوجيا لزيادة الإنتاج ، وعدم الاعتماد على الاستيراد ، إذا كان هذا الإعلام يسعى لتأدية رسالة سامية . والإرشاد والإخبار والإنذار ، إلى إعلام جديد وخطير وهو إعلام صناعة الأزمات ، وافتعال الكوارث لغاية وحيدة وهي تحقيق الربح المالي لمالكيه ومسيريه وقادته وأباطرته ، بغضّ النظر عن النتائج الخطيرة والمدمرة المترتبة على ذلك ؟!

اشكاليات اتصال وإعلام الأزمات

ان اتصال وإعلام الأزمات يعتبر من العلوم والتخصصات المطلوبة الضرورية ضمن فريق ادارة الأزمات والكوارث ولكن رغم حيوية واهمية انشطة الاتصال والإعلام الا ان هناك استخفافا شديدا بهذا الجانب وهناك أيضا – وهذا هو الادهى – نظرة سطحية لاتصال وإعلام الأزمات تدفع كثيرا من المسئولين الى اسناد مهام ووظائف اتصال وإعلام الأزمات الى غير المتخصصين أو الى بعض رجال الإعلام والعلاقات العامة الناجحين والمتميزين في ادائهم الإعلامي في المواقف العادية الا انهم قد لا يكونون كذلك في التعامل مع الأزمات والكوارث لأن موقف الأزمة او الكارثه يستدعي نوعية مغايرة من المعالجات والتغطيات الإعلامية وكذلك نوعية خاصه جدا من أنشطة العلاقات العامة تتجاوز خطاب الرطانة الرسمية والبيانات المنمقه القائمه على الاكاذيب الساذجه والمبالغات المفضوحه والتي لا تصمد أمام التدفق الحر للأراء والمعلومات وتعددية اختيار المتلقي التي تتيحها عولمة الإعلام

أن المصطلح الشائع والمعروف "بإعلام الأزمات" يراد به تفعيل دور وسائل الاتصال والإعلام في التحذير من الأزمات المتوقع حدوثها واحتواء الآثار السلبية للأزمات التي وقعت مع المحافظة على توفير البيانات والمعلومات للجمهور بالقدر

الكافي مع مراعاة وضع أسس للتغطية الإعلامية للأزمات المندلعة بحيث لا تسبب ذعرا وهلعا وردودا سلبية لدى المواطنين.

أما الجانب الآخر لإعلام الأزمات فيتمثل في الانطلاق من إستراتيجية إعلامية واضحة المعالم تعتمد على التخطيط الإعلامي والتنسيق بين المؤسسات الإعلامية لتوحيد الخطاب الإعلامي وإنتاج رسائل إعلامية واتصالية متوافقة في إطارها العام من أجل التصدي لأي شائعات تجد في هذه الأزمات تربة خصبة لانتشارها.

ان التعامل الإعلامي مع الأزمات لا يقتصر على نشر معلومات وإنتاج رسائل إعلامية بمضامين مختلفة وإنما من خلال التركيز عليه كنظام إعلامي متكامل تشترك كافة الوسائل الإعلامية المتاحة في تجسيده كل حسب طاقته وقدرته وإمكانياته المتوفرة ونطاقه الجغرافي.

ويضع محسن الإفرنجي (صحفي و معيد بقسم الصحافة وللإعلام بالجامعة الإسلامية بغزة). بعض السمات للإعلام الفلسطيني التي برزت من خلال أدائه في الأزمة السياسية بين السلطة الفلسطينية وحركة حماس:تبعية بعض وسائل الإعلام للنظام السياسي الرسمي' وأقصد به هنا الرئاسي الازدواجية في الخطاب الإعلامي التي تصل إلى حد التناقض بين المواقف السياسية المختلفة المعلنة التضليل المتعمد و غير المتعمد من خلال بث معلومات مغلوطة لإرباك الطرف الآخر عبر الإثارة والتهويل بعيدا عن المسئولية الاجتماعية وبدا ذلك واضحا في تناقل الأخبار المتعلقة بالأحداث ويضاف الى ذلك غياب السياسة الإعلامية وهي مشكلة مرتهنة بغياب الإستراتيجية السياسية الواضحة التي تتبناها السلطة.

- غلبة طابع التهديد والوعيد والهجوم على الطابع العقلاني المتزن مما فاقم العديد من المشكلات وزاد من خطورة الموقف.
- إثارة النعرات الحزبية والعشائرية بدلا من محاربتها والتصدي لها.
- التلاعب بالألفاظ والمصطلحات، وهذا التلاعب المقصود أو غير المقصود يكشف عن أزمة حقيقية في بناء الخطاب الإعلامي الفلسطيني.

- المبالغة التي تصل لدرجة الإثارة و التهويل بهدف التأثير على الرأي العام و وتغيير قناعاته.
- العشوائية و الارتجالية والبعد عن التخطيط الإعلامي الواعي الهادف إلى توحيد الصف الفلسطيني بدلا من زيادة فرقته وتشرذمه حيث ضاعفت التغطية الإعلامية للخلافات السياسية من شقة الخلاف وجعلت الشارع منقسما أكثر على نفسه.
- تغييب المشاركة الجماهيرية والاستخفاف بعقلية الجماهير: فالجمهور يشعر بعدم احترام رأيه أو توجيه أدنى اهتمام له؛
- انقلاب في ترتيب الأولويات وإهمال القضايا الوطنية العليا
- الاعتماد على الخطاب العاطفي (الانفعالي) واستمالة مشاعر الجماهير مع البعد نسبيا عن لغة الأرقام والإحصاءات الدقيقة و المعالجة العميقة و الشاملة للأحداث.

تجربة مجلة التايم

ومن التجارب التي يمكن الاشارة إليها تجربة مجلة التايم فقد عرفت مجلة التايم إدارة الأزمات باعتبارها النظام الجديد للشركات في التعامل مع الكوارث، وقد بنت المجلة هذه الملاحظة على العدد المتزايد من الشركات التي تلجأ إلى استشاريين متخصصين لمعاونتها على وضع خطط إدارة الأزمات.

جزء كبير من شيوع هذا التوجه يمكن إرجاعه إلى العلانية الكبيرة التي حظيت بها عدة أزمات ألمت بالشركات العملاقة، حيث كانت فضيحتا جونسون أند جونسون، والخاصة بكبسولات تايلونين التي كانت بها نكهة السيانيد وإكسون موبل الخاصة بتسرب الزيت، اثنتين من أكثر فضائح الشركات ذيوعا، على الرغم من أن الأخبار الخاصة بحوادث الشركات والتسمم من تناول الطعام في الوجبات السريعة تعد بندا شائعا في نشرات الأخبار، ومع تنامي الإدراك وذيوع الأزمات، تزايد الطلب على استشاريي إدارة الأزمات. واتجهت مختلف منظمات الأعمال إلى إنشاء إدارات

متخصصة تتركز مهمتها في التخطيط لمواجهة وإدارة الأزمات حين تحدث، بل وقبل وقوعها.

وتركز العديد من أدبيات إدارة الأزمات على الحاجة إلى إدارة التعامل مع وسائل الإعلام في أوقات الأزمات بشكل جيد، ففي الوقت الذي تمثل فيه وسائل الإعلام أداة رئيسية للتواصل مع العامة، فأنت في حاجة ماسة أيضا إلى مواصلة أعمالك في أقرب فرصة ممكنة، فاحتياجاتك لا تقتصر على مواصلة تدفق الإيرادات فحسب، بل تشمل أيضا حاجة العاملين لديك إلى الشعور بالثقة في استمرار وظائفهم، وحاجة عملائك للشعور بالثقة أيضا في قدرتك على مواصلة توفير المنتجات والخدمات التي تقدمها.

يقدم مارجوت موريل وستيفاني كاباريل تحليلا للدروس المستفادة من تجربة شيكلتون في كتابهما: «طريق شيكلتون: دروس القيادة من مستكشف القارة القطبية الجنوبية العظيم»، إن شكيلتون لم يقرر لطاقمه ما الذي يتعين عليهم القيام به، ولكن جعلهم جيعا أطرافا في عملية اتخاذ القرار وظل معنيا بشكل شخصي بكافة معطيات الأزمة.

إن دور الإعلام في إدارة الأزمات والكوارث يعتبر مجالا نوعيا جديدا يتطلب وعيا وادراكا بطبيعته المركبة واعتماده على علوم وتخصصات وخبرات مختلفة ومتنوعة من هنا سعى الباحث إلى تحديد مفهوم إعلام واتصال الأزمات والكوارث والموضوعات التي يركز عليها ثم مناقشة الأبعاد والمهام التي يمكنه القيام بها وما يثيرها من مشاكل وعقبات مثل عدم التوازن بين الأدوار والوظائف في المراحل المختلفة من عمر الأزمة وتعدد الإطراف التي تقوم بأنشطة اتصالية أو إعلامية وتعارض أهدافها ومصالحها خاصة التعارض بين بعض الاعتبارات المهنية لدى رجال الإعلام والاعتبارات الخاصة بجهود الإنقاذ ونشر وإذاعة معلومات قد تلحق آثار سلبيه على الجمهور أثناء مواجهة الأزمات والكوارث بل وعلى تحركات رجال الإنقاذ أيضا. وفي هذا الاطار برزت اهمية عامل الوقت والرسائل التحذيرية في تحديد استجابة الجمهور وردود أفعالهم مع ملاحظة حالة التوتر واللاعقلانية التي تسيطر على الجماهير المتأثره بصورة مباشرة أو غير مباشرة بالأزمة أو الكارثه.

ولعل تطوير ابعاد ومهام إعلام الأزمات والكوارث يظل عملية مطلوبة ومستمرة شرط أن ترتبط الجهود النظرية بالممارسة العلمية مع الاقرار باهمية وضرورة مراعاة التوازن في ادوار ومهام الإعلام خلال المراحل المختلفة للأزمات والكوارث ومراعاة عناصر التخطيط الإعلامي والاتصالي لتحقيق أكبر قدر من التنسيق والتعاون بين جهود وأنشطة الاتصال المباشر والاتصال الجماهيري وكذلك بين الجهات او الهيئات المختلفة ذات الصلة بالأزمة أو الكارثة أن الدعوة لمراعاة التوازن ينبغي لها أن تعتمد على الأساليب العلمية في التخطيط والتنفيذ والمراجعة والتقييم علاوة على معرفة اراء الجمهور وردود الأفعال تجاه الرسائل الإعلامية المختلفة من خلال وسائل علميه سهله وسريعة وتتناسب مع موقف الأزمة او الكارثة ومن المهم ايضا تحقيق توازن بين الجوانب المعرفية والوجدانية في رسائل إعلام الأزمات والكوارث فالإعلام عندما ينشر أخبار الأزمات والكوارث يستطيع أن يحرك القلوب والعقول والقيم والأخلاق والمثل الإنسانية كذلك فان إعلام واتصال الأزمات عليه أن يوازن بين الجوانب المختلفة للأزمات والكوارث والممثلة في نتائج الأزمة او المشكلة أسبابها الحلول المطروحة وذلك وفقا لنظرية الموقف المشكل ومن الضروري أيضا ان يوازن الإعلام بين الآثار المباشرة وغير المباشرة مع التركيز على عمليات الغرس الثقافي وترتيب أولويات القضايا وبناء الصور والرموز لأن أحد أهم الوظائف المقترحة على إعلام الأزمات والكوارث هي بناء الصور عن المكان وتوزيعها على الجمهور الأمر الذي يجعل من وسائل الإعلام مصدرا مهما لدى الناس لمعرفة الواقع من حولهم ومن ثم تحديد أنماط تعاملهم وسلوكهم مع هذا الواقع ان يتم نقل كل المعلومات المتاحة بدقة وتناسق بحيث تتواكب مع معطيات الواقع وسياق الأحداث انطلاقا من أن معظم الناس تسمع او ترى او تقرأ عن الأزمة أو الكارثة من خلال وسائل الإعلام وبالتالي فان نقص الاهتمام الإعلامي بأزمة أو كارثة تصيب الناس ستجعلهم يشعرون بان هناك تهميشا مقصودا وعدم اهتمام بمعاناتهم في الوقت نفسه من الممكن التفكير في وضع مواثيق شرف تنظم عمل رجال الإعلام وتحقق نوعا من التوازن الواعي والطوعي بين متطلبات رجال الإعلام والقواعد المهنية التي تنظم عملهم وبين متطلبات ودواعي إدارة الأزمات والكوارث والخطط والأهداف التي يسعى فريق

إدارة الأزمة أو الكارثة الى تحقيقها في وسائل الإعلام وبعض الخبراء والمتخصصين في إدارة الأزمات والكوارث لمناقشة أولويات عمل كل منهم والاتفاق على مواثيق شرف تنظيم العمل والتعاون المشترك أثناء إدارة الأزمات والكوارث.

الإعلام وتغطية الأزمات الأمنية

لقد أصبح الإعلام في وقتنا الحاضر مؤشرا أساسيا لتوضيح أهداف الأمة وتوجهاتها فمن خلاله يتم إحياء الفكر الوطني والقومي والتصدي للحملات الإعلامية المضادة، ومن خلاله يعبر الشعب عن نفسه ويتفاعل مع محيطة وبيئته ومجتمعه، ومن خلاله تتشكل القناعات والمفاهيم والسلوكيات ويقدم أدلة ومؤشرات على ما وصلت إليه الأمة من تقدم، فكان من الطبيعي تطور أساليب الإعلام المطبوعة والمسموعة والمرئية، وتتقدم وسائلها وتتسع وتتنوع مواضيعها والأحداث التي تعالجها، مما مكنها لأن تكون أهم وسائل المجتمع الحديث في تحقيق مصالحه الوطنية العليا، الداخلية أو الخارجية وفي جميع ميادين الحياة السياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية.

إعلام الأزمات والمقصود بهذا المصطلح حالة استثنائية تعيشها المؤسسات الإعلامية استجابة لأزمة سياسية أو أمنية في المجتمع تنشط فيها برامج التغطية الإعلامية وترتفع فيها نسبة اعتماد الجمهور على الوسيلة الإعلامية .

على الرغم من أن إعلام الأزمات يعد أحد المجالات البحثية التي نالت اهتمام الباحثين والمتخصصين الإعلاميين في الجامعات ومراكز البحث الأوروبية والأمريكية منذ أكثر من أربعة عقود من الزمن وتبلورت مفاهيمه النظرية وتطبيقاته العملية إلا أن الدراسات العربية في مجال علاقة الإعلام بالأزمات السياسية والأحداث الأمنية لم تظهر بشكل ملحوظ إلا بعد عقد الثمانينيات الميلادية من القرن العشرين الماضي وحتى بعد ظهور هذا النوع من الدراسات الإعلامية المتخصصة فإن ما هو موجود منها إنما يمثل بدايات تحتاج إلى مزيد من البحث والدراسة من ناحية والربط بين مجالاتها النظرية والتطبيقية من ناحية أخرى وما هو موجود في الواقع إنما هو امتداد

طبيعي لما هو سائد في نظريات ونماذج التأثير الإعلامي التي سبقت هذا النوع من الدراسات المتخصصة .

الإعلام هو احد الجهود المتخصصة التي تتوفر على تقديم خدمات عامة لتحقيق أهداف محددة غير أنه في نظر د. معتز محي عبد الحميد لا يمكن الفصل والتحديد الدقيق لخدمات ووظائف معينة دون الالتفات الى التأثيرات المتبادلة بينها وبين وظائف أخرى على المستوى الميداني العملي . ولقد قامت على هذا الأساس جهود تهدف الى الإشارة صراحة الى الدلالات المختلفة للوظائف المتعددة ،فإذا كان الإعلام هو إحدى هذه الوظائف ، فأن أهم دلالاته هو ما يقع على مستوى الأزمات ، لاسيما ما يتصل بالجهود الرامية الى مكافحة الجريمة والحد من الانحراف . ظهرت في الآونة الأخيرة أراء تتناول بشكل مسهب التأثيرات المتبادلة فيما بين أمن المجتمع واستقراره وبين وسائل الإعلام، وتواصلت الجهود على أعلى المستويات في محاولة منها لتوفير مادة علمية كافية لترشيد السياسة الإعلامية. هذا الترشيد يمثل عملية اتصال عضوي بين الأمن والإعلام بحيث ينمي ما نسميه بالحس الأمني لدى رجل الإعلام بصفاته المختلفة ، وفي الوقت نفسه يمثل زيادة الحساسية نحو وسائل الإعلام لدى رجال الأمن في قطاعاته المختلفة. وبالقدر الذي تتحقق فيه علاقة التفاعل العضوي بين الأمن والإعلام بالقدر الذي تصبح رسالة الإعلام أكثر استجابة لاحتياجات المجتمع في جهوده المبذولة لوقاية أفراده من الجريمة والانحراف وإذا كان الإعلام يملك القدرة على السيطرة سواء أكانت ايجابية كانت أم سلبية فان الدور الايجابي الذي يؤديه يكون مطلباً أساسيا لتوفير الأمن بمفهومه الشامل الفكري ، السياسي ، الاقتصادي وحتى الأمن الغذائي والوطني إضافة إلى الأمن على حياة الناس بمادياتها وقيمها واتجاهاتها ومشاعرها. وحتى يستطيع الإعلام أن يقوم بدوره في خدمة أي مجتمع ويعزز أمنه ويحمي أبناءه فلا بد من توفر علاقة سليمة بين الأمن والإعلام ..علاقة تقوم على الثقة المتبادلة.. وهذا مالا يتحقق إلا بالإحساس بأهمية إعلان الحقائق وعدم الخوف من النقد وإظهار السلبيات... ومن واجبات الإعلام التنبيه بالأخطاء والإخطار التي اتخذت أشكالا متعددة في زمن تعقدت مشاكله.

إن لوسائل الإعلام دورها المخطط في توعية الجماهير من المخاطر المحتملة والتنبؤ بالأزمات قبل حدوث الأزمة. أما عند وقوع الأزمة لاسيما تلك التي تؤثر على الرأي العام وتثير فضوله يهرع الناس إلى وسائل الإعلام كمصدر رئيسي لكسب المعلومات حول مجريات هذه الأزمة.

وما من شك في إن وقوع تلك الأزمة يعطي لوسائل الإعلام فرصة التنافس في نقل الإخبار لان التغطية الإعلامية للأزمات تمثل حالة استثنائية في العمل الإعلامي وهذه الحالة كانت مجال بحث ودراسة من قبل الباحثين والمتخصصين واصطلح على تسمية هذا البحث والدراسة بإعلام الأزمات.

تحليل مراحل تغطية الأزمات

تركز بعض الدراسات الإعلامية حسبما يشير د. معتز محي عبد الحميد على تحليل المراحل التي تمر بها التغطية الإعلامية للأزمات وهذه المراحل هي:

- مرحلة التغطية العشوائية: أي أن الوسيلة الإعلامية لم تصل بعد إلى مستوى التنسيق المتكامل والسبب هو أن الأزمة ما تزال في مراحلها الأولى
- مرحلة التعبئة المنظمة: وذلك بعد أن تعرف وسائل الإعلام أهمية الأزمة توجه مجموعة من الفنيين والإعلاميين إلى موقع الحدث للعمل على بث الأخبار أولاً بأول والتعليق عليها وتصل التغطية الإعلامية فيها على أعلى درجات التنسيق المنظم .
- مرحلة التكيف مع واقع ما بعد الأزمة: وفيها تضع وسائل الإعلام إستراتيجية جديدة تتناسب مع ما آلت إليه الأمور في مجتمع الأزمة. وتعمل على المشاركة ببلورة المفاهيم الجديدة للمتغيرات وتقريبها للرأي العام ومساعدته على تقييمها.

ولكن هناك إشكالية مهمة تظهر بوضوح كما يعتقد د. معتز محي عبد الحميد إبان الأزمات تكون على خط العلاقة المتبادلة بين المسؤولية ورجال الإعلام وتتمثل هذه الإشكالية في نقطتين هما :

1. أثناء الأزمات تزداد رقابة الحكومات أو الجهات ذات العلاقة على مصادر الأخبار والمعلومات وهي قضية جدلية قديمة حديثة في أن واحد معاً.
2. في خطة التسابق المحموم من مراسلي وسائل الإعلام لتقديم تغطية إعلامية فورية ومتابعة للحدث في مرحلة الذروة نجد أنهم يقعون من حيث لا يشعرون أو يشعرون في شرك الدعاية المنحازة لأحد الأطراف المتنازعة فلأنهم يجدون أنفسهم مستخدمين كوسيلة دعائية لهذا الطرف أو ذاك.

الإعلام الأمني ووسائل الإعلام اثناء الأزمات

وتتصدر مسألة إمداد الجماهير بالمعلومات الصادقة ومستوى المعالجة المهنية للتغطية الإعلامية، أولويات العمل الإعلامي الناجح الذي يعمل على إشباع حاجات تلك الجماهير، من خلال التعرض للقضايا الاقتصادية التي تستحوذ على اهتمامات الرأي العام، وخاصة تلك المتعلقة في الأزمات المالية كونها تتصل بحياة عامة الناس، ونظرًا للتفاوت في مستوى التغطية الإعلامية بين وسائل الإعلام المختلفة، فإن الباحثين في مجال الإعلام السياسي وإعلام الأزمات يجمعون على أن الوسيلة الإعلامية المقروءة تتميز عن باقي وسائل الإعلام المرئية والمسموعة، بأن الصحفيين لديهم الوقت الكافي للتفكير بأفضل الطرق والمشكلات التي ترتبط بالقضايا المتعلقة بالأزمة التي يتعاملون معها.

إن مقارنة الإعلام الأمني مع وسائل الإعلام يعد ركناً مهماً في خطة موجهة الأزمة.ويقترح د. معتز محي عبد الحميد عدة اعتبارات يجب مراعاتها في هذا الصدد وهي :

1. يجب أن تنص خطة ادارة الأزمة على ضرورة تحويل المكالمات الهاتفية من ممثلي وسائل الإعلام الى مدير الإعلام الأمني بحيث يرتبها حسب أهميتها.
2. تقوم إدارة الإعلام الأمني بجمع قصاصات الصحف وتسجيل كل ما يذاع أو ينشر عن الأزمة.
3. على مدير الإعلام الأمني إن يحافظ على تدفق المعلومات ويسأل الإعلاميين عن مصادر معلوماتهم بشأن التقارير التي ينشرونها بخصوص الأزمة.

4. البعد عن التكهنات والتخمين إذا ما ضغط الصحفيون على مسؤول الإعلام الأمني.
5. على مسؤول الإعلام الأمني أن يعد خطة واضحة ومناسبة للرد على ممثلي وسائل الإعلام.
6. أن توضع خطة إدارة الأزمة أسلوب التعامل مع وسائل الإعلام أثناء الأزمة .
7. إن تتضمن خطة إدارة الأزمة إعداد لقاءات إعلامية بأعضاء فريق إدارة الأزمة الذين يلتقون بمندوبي وسائل الإعلام في موقع الحدث.
8. إن توضع خطة إدارة الأزمة كافة الموارد التي توضع لتحسين تصرف الإعلام الأمني.
9. إن تتضمن خطة إدارة الأزمة التأكيد على إجراء تدريبات على مواجهة الصحفيين لأعضاء فريق إدارة الأزمة في موقع الحدث والمتحدث الرسمي.
10. يجب إن تحدد خطة إدارة الأزمة المواد المكتوبة التي توزع في المؤتمر الصحفي
11. إن تتضمن خطة إدارة الأزمة التزام مسؤول الإعلام الأمني ضرورة إجراء تقييم للأداء الإعلامي بعد شهر من انقضاء الأزمة واستخلاص الدروس المستفادة منها.

الإعلام الأمني وإدارة الأزمات

ان إدارة الأزمة في العصر الحديث هي مسؤولية كافة أجهزة الدولة مجتمعة وعلى رأسها الجهاز الأمني. وتهدف في النهاية إلى حسن مواجهة تلك الأزمة بشكل عاجل وفعال.والإعلام الأمني مسؤول مسؤولية كبرى في مواجهة الأزمة من حيث انه المصدر الأساسي للمعلومات التي تحتاج إليها وسائل الإعلام الجماهيرية ويعمل وفق خطة إعلامية دقيقة. وإذا كان إعداد خطة عمل الإعلام الأمني في الظروف العادية أمراً ممكناً وسهلاً فان إعدادها لمواجهة الأزمات يكاد يكون صعباً نوعاً ما ، فعندما تقع الأزمة لا يتوفر متسع من الوقت لوضع الخطط الصحيحة . ولذلك فمن المهم أن يضع مسؤول الإعلام الأمن خطة أو عدة خطط متنوعة لمواجهة الأزمات

التي من المحتمل حدوثها على أساس القاعدة الذهبية في هذا المجال وهي: مواجهة السيناريو الأسوأ للأزمة.

اعتبارات مهمة للإعلام الأمني

وفي أثناء ذروة الأزمة يرى د. معتز محي عبد الحميد ان على الإعلام الأمني أن يراعي ما يلي:

1. في حال وجود مندوبي وسائل الإعلام يجب مقابلتهم بأدب وبنوع من المجاملة.
2. يجب تدريب أعضاء فريق إدارة الأزمة إعلاميا للتعامل مع وسائل الإعلام الجماهيري في موقع الحدث .
3. عدم السماح لمندوبي وسائل الإعلام الدخول إلى موقع الحدث إلا بعد إعطائهم التعليمات وتحديدها.
4. الابتعاد قدر الإمكان عن التخمين أثناء مقابلة وسائل الإعلام الجماهيرية.
5. الابتعاد قدر الإمكان عن خلق تيار عدائي بين الإعلام الأمني ووسائل الإعلام الجماهيرية.
6. عدم الخوض في المسائل المادية ومقدار الخسائر مهما كانت واضحة.
7. البعد عن أسلوب التعاطف والمبالغات في المجاملة مع عناصر الأزمة المصابين والمتضررين.
8. عدم إعطاء الانطباعات الشخصية أو القفز إلى الاستنتاجات عن سبب الأزمة أو اثارها.
9. استخدام اللباقة والخبرات الشخصية لمسؤول الإعلام الأمني في التعامل مع الصحفيين الذين يحتمل أن يثيروا المشاكل والساعين إلى الإثارة الصحفية وذلك بإيضاح الحقائق لهم بقدر الإمكان وبأبعادها الحقيقية.

مفهوم جديد لدور الإعلام في الأزمات

ينظر (شومان، 2001) الى إعلام الأزمات بانه عملية التفاعل اللفظي الحالة الاستثنائية التي تعيشها المؤسسات الإعلامية المختلفة، وذلك كاستجابة حتمية لأزمة

سياسية أو اقتصادية يمر بها المجتمع، حيث تنشط وتكثر أثناء حدوث هذه الأزمة برامج التغطية الإعلامية، وبنفس الوقت تزداد فيها نسبة اعتماد الجماهير على الوسيلة الإعلامية للتعرف على المزيد من تفاصيل هذه الأزمة.

تشير الوقائع الى حداثة الدراسات الإعلامية العربية المتخصصة في مجال إعلام الأزمات واختلاف الباحثين العرب في تعريف مفردة الأزمة تبعًا لاختلاف من سبقهم من الباحثين الغربيين في هذا المجال إلا أن معظم الدراسات العربية ذات الصبغة التطبيقية اتخذت من نظرية التأثير الإعلامي مرتكزًا نظريًا رئيسًا في صياغة منهج البحث وإجراءاته الميدانية وتتصدر نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام نظريات التأثير الإعلامي في هذا النوع من الدراسات ولا شك في أن الفرضية الرئيسة لهذه النظرية تقدم تفسيرًا علميًا قويًا لمناسبة تطبيقها على إعلام الأزمات إذ تفترض هذه النظرية أن الجمهور يلجأ إلى وسائل الإعلام لتلبية حاجاته المعرفية وبلورة مواقفه السلوكية في ظروف معينة وكلما زادت درجة عدم الاستقرار في المجتمع زاد تعرض الجمهور لوسائل الإعلام.

نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام والأزمات

وتقوم نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام على مجموعة من الفروض الفرعية تأتي في طليعتها.

- تختلف درجة استقرار النظام الاجتماعي وتوازنه نتيجة التغيرات المستمرة وتبعًا لهذا الاختلاف تزيد أو تقل الحاجة إلى المعلومات والأخبار ففي حالة عدم الاستقرار الاجتماعي تزداد الحاجة للمعلومات فيكون الأفراد أكثر اعتمادًا على وسائل الإعلام .
- يعد النظام الإعلامي مهمًا للمجتمع وتزداد درجة اعتماد الجمهور عليه في حالة إشباعه لحاجاته .
- يختلف الجمهور في درجة اعتماده على وسائل الإعلام نتيجة اختلافهم في الأهداف والحاجات الفردية .

ولمناسبة هذه النظرية لمجال البحث المتخصص في إعلام الأزمات فقد تعرضت معظم الدراسات العربية لهذه النظرية وجعلتها مرتكزًا للبحث في عدد من الأزمات السياسية والأمنية التي حدثت في عدد من المجتمعات العربية كما سيتضح لاحقًا في عرض الدراسات السابقة .

إن التراكم المعرفي في مجال إعلام الأزمات قد أسهم في بلورة أطر نظرية تستفيد منها الحكومات والمجتمعات في التعامل مع الأزمة ومحاولة تجاوزها .

ان نتائج بعض هذه الدراسات فيما يتعلق بالإستراتيجيات الرئيسة التي تمر بها التغطية الإعلامية للأزمة والمراحل التي تمر بها المعالجة الإعلامية ومما انتهى إليه الباحثون في ذلك أن إعلام الأزمات لا بد أن يتعامل مع الأزمة من خلال مراحل ثلاث هي:

- مرحلة نشر المعلومات ويكون ذلك في بداية الأزمة ليواكب الإعلام رغبة الجماهير في مزيد من المعرفة واستجلاء الموقف عن الأزمة ذاتها وآثارها وأبعادها .
- مرحلة تفسير المعلومات أي أن تقوم وسائل الإعلام في هذه المرحلة بتحليل عناصر الأزمة والبحث في جذورها وأسبابها ومقارنتها بأزمات أخرى مماثلة وهنا تفسح وسائل الإعلام المجال أمام كل من يساعد على بيان الحقيقة وتوضيحها للرأي العام سواء من المسؤولين وصانعي القرار أم من النخب والمثقفين وأهل الاختصاص .
- المرحلة الوقائية وهي مرحلة ما بعد الأزمة وانحسارها حيث لا يتوقف دور وسائل الإعلام على مجرد تفسير الأزمة والتعامل مع عناصرها المختلفة بل يجب أن تتخطى الوظيفة الإعلامية هذا الهدف لتقدم للرأي العام طرق الوقاية المناسبة والأسلوب الأفضل في التعامل مع أزمات مشابهة .

تعد الأزمات والكوارث مادة خصبة وثرية لوسائل الإعلام الجماهيرية، حيث أنها تحظى بتغطية على نطاق واسع، سعياً لإرضاء جماهيرها، لاسيما وأن الحاجة إلى المعلومات متأصلة بعمق في النفس البشرية، ووفقا لرأي هاريسون فإن الأزمات

والكوارث والفضائح والحوادث الطارئة تكون جوهر الأخبار المؤثرة، وتحظى بتغطية واسعة من وسائل الإعلام، وهو ما ذهب إليه سنتر وجاكسون حيث رأيا أن وسائل الإعلام تركز في تقاريرها على الأخبار السيئة والأخطاء والحوادث والفضائح التي تقع في المجتمع الإنساني، إذ تعمد هذه الوسائل إلى إثارة روح التساؤل والبحث عند الجمهور، وإمداده بالمعلومات عن الأخطاء البشرية(أبو خليفة، 2009).

وينطلق إعلام الأزمات من إستراتيجية إعلامية واضحة المعالم تعتمد على التخطيط الإعلامي والتنسيق بين المؤسسات الإعلامية، لتوحيد الجهد الإعلامي وإنتاج رسائل إعلامية واتصالية متوافقة في إطارها العام من منطلق التعامل الإعلامي مع الأزمات الذي لا يقتصر على نشر معلومات وإنتاج رسائل إعلامية بمضامين مختلفة، وإنما من خلال التركيز عليه كنظام إعلامي متكامل تشترك كافة الوسائل الإعلامية المتاحة في تجسيده كل حسب طاقته وقدرته وإمكاناته المتوفرة ونطاقه الجغرافي، فإعلام الأزمات هو تفعيل دور وسائل الاتصال والإعلام في التحذير من الأزمات المتوقع حدوثها، واحتواء الآثار السلبية لتلك التي حصلت فعلا، مع المحافظة على توفير البيانات والمعلومات للجماهير بالقدر الكافي مع ضرورة الأخذ بالاعتبار وضع أسس للتغطية الإعلامية للأزمات.

دور الإعلام في التخفيف من حدة الأزمات

يلعب الإعلام دورا محوريا في منع حدوث الأزمات والتغلب عليها في حال حدوثها وهذا ما يسمى بـ إدارة الأزمات، لاسيما وان حدوث الأزمات أصبح أمرا واقعا، للأفراد والمؤسسات وكذلك على مستوى الدول الأمر الذي زاد من اهتمام الجميع لمواجهة هذه الإشكالية ، وان عليهم ان يفعلوا ما في وسعهم للتصدي للأزمات وتحليلها، بأساليب علمية، وبوسائل وأدوات تتناسب وطبيعة وحجم الأزمات. ان دور الإعلام في إدارة الأزمات حيث يمكن من خلاله مخاطبة عقول الناس وهي من أهم الطرق والأساليب الحديثة لنشر الوعي والثقافة وتنمية المدارك كما للإعلام دور كبير في إيصال الخبر والمعلومة بهدف زيادة الوعي والمعرفة وهو يهدف إلى توعية وتنمية وتثقيف وإقناع مختلف فئات الجماهير باختلاف ثقافاتهم

ودرجة وعيهم من خلال رؤية محددة تدور حول معنى محدد يعمل على تزويد الجماهير بأكبر قدر من المعلومات الصحيحة.

إن للإعلام دوراً مهماً وبارزاً في التخفيف من حدة الأزمات والكوارث ومن أهم وابرز عناصر الإعلام في التخفيف من حدة الأزمات والكوارث هي أن يتم تزويد الجماهير بالحقائق للحد من انتشار الشائعات والأخبار الكاذبة حول الأزمة. والحقائق الواضحة تعمل على تنوير أفراد المجتمع مما يساعدهم على تكوين رأي عام صحيح وذلك عن طريق الإقناع بالمعلومات والحقائق القائمة على الدقة والوضوح. التخطيط الإعلامي في الأزمات ونظرا لان الأزمات والكوارث لها طابع خاص يتسم بالسرعة في التغير والتحول. من هذا المنطلق أصبح التخطيط الإعلامي في المراحل المبكرة مهما جدا فالوقت عامل مهم جدا في مواجهة الأزمات لذلك يجب أن يستثمر استثمارا جيدا، وهو يمثل أحد العوامل المهمة في نجاح الجهود المبذولة لمواجهة الأزمات والكوارث. وهذا يتطلب الاستفادة من عامل الزمن عند بذل الجهود الإعلامية قبل وخلال وبعد مواجهة أي أزمة وذلك بغرض توجيه الجماهير عن طريق وسائل الإعلام وحثها على التعاون وتقديم يد العون لفريق إدارة الأزمة والمشاركة في عمليات الإنقاذ والإسعاف والإخلاء.

والتخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات والكوارث هو الجهود والنشاطات التي تمكن من صياغة الخطط الإعلامية اللازمة علميا وعلى أساس الخبرة المستمدة من التجارب السابقة للعمل على توعية أفراد المجتمع بالطريقة الصحيحة والملائمة للتعامل مع الأزمات والكوارث وذلك بالحد من آثارها السلبية والعمل على احتوائها قبل استفحالها وتقليل نسبة الخسائر الناتجة عنها. وللتخطيط الإعلامي أهمية كبري فهو ليس خيارا يمكن أن نأخذ به أو نتركه، وذلك لأنه أمر مطلوب وضروري لأي مجتمع لأنه يعمل على حل المشكلات كتلافي خطر الأزمات وهو أسلوب العصر الحديث فالمجتمع ينفذ أعماله وفق خطط وبرامج محددة آخذة في الحسبان المستقبل واحتمالاته ووضع الإمكانات الضرورية لمواجهة هذه الاحتمالات بحيث لم يعد مجديا أن تترك الأمور لأسلوب التجربة والخطأ أو الارتجال .

ومما يزيد من أهمية التخطيط الإعلامي لمواجهة الأزمات والكوارث هو تـأثيره المباشـر علـى سـلوكيات الأفـراد واتجاهـاتهم بهـدف إنتـاج سـلوك مرغـوب فيـه . والتخطيط الإعلامي غـير الجيـد في مواجهـة الأزمـات يعمـل علـى زيـادة اسـتفحال الأزمـات بـدلا مـن القـضاء عليهـا والتخطـيط الإعلامـي الفاشـل يتمثـل في الإدارة العشوائية التي تعمل على تحطيم الإمكانات والقدرات.

الفصل الثامن

كيف تعالج الأزمات في العالم

خريطة الطريق لمنع وقوع الأزمات بفعالية وكفاءة
فريق مقاطعة فينتورا للأزمات
إدارة الأزمات (واستجابات المجتمع)
الرؤى الإيجابية والقلق لإدارة الأزمات
ورشة عمل (الأزمات الاجتماعية ودور وسائل الاعلام)
السيناريوهات المبتكرة
نموذج مقترح لتدريس إدارة الأزمات
نموذج لبيان صحفي
الاستراتيجيات والمبادئ الأساسية لإدارة الأزمات (نموذج كندي)
دليل إدارة الأزمات
الطقس ذات الصلة في حالات الطوارئ
تأمين مبنى أو المباني
التدريب العملي " دراسة حالة "
دور وسائل الإعلام
الاتحاد المصرفي الأوروبي
ملاحظة مهمة جدا
لغة الاتصال المرئي لإدارة الأزمات
مؤشرات أداء اللغة البصرية في مجال محاكاة الكوارث

الفصل الثامن

كيف تعالج الأزمات في العالم

خريطة الطريق لمنع وقوع الأزمات بفعالية وكفاءة

عنوان الاتفاقية (منع وقوع الأزمات بفعالية وكفاءة)

رقم المبادرة ونوعها (CWP)

المديرية العامة للعلامات التجارية

تم التوقيع على الاتفاقية (نهاية شهر أكتوبر من عام 2010).

تاريخ التعديل هو 25 من مارس لعام 2010.

التعريف بالاتفاقيـة

أ. ما هي حيثيات ومبادئ المبادرة ؟

هذه الاتفاقية مرتبطة بالمستقبل ولا ننسى جذورها بالماضي.

ما هي السياسات التي ستقوم في المستقبل؟

على النحو المبين فقد تم نشر بروشور أو تقرير في 20 اكتوبر من عام 2009، حول إدارة الأزمات وكيفية السيطرة عليها، في البنوك الأوروبية، ولأجل السيطرة على الأزمات المتوقعة في المستقبل يجب وضع مبادرات واستراتيجيات جدية مبنية على قواعد الحيطة والحذر ، كاحتياط أمان لمنع حدوث الأزمات في المستقبل (الوقاية خير من العلاج)، لذلك فإنهُ من الأهمية بمكان وضع مجموعة من الترتيبات الفعالة لإدارة الأزمات.

ما هي المشاكل الأساسية التي تم التحوط منها ؟

ان مراجعة اتفاقية في أكتوبر 2009، حول الأدوات المشتركة من أجل تنسيق الأعباء، وكذلك لاحظ بأن هناك انحراف ما بين الإدارات المختلفة في القطاع المصرفي،

وكذلك عدم وجود تعاون بين الأقسام المختلفة، كما يجب أن لا ننسى سياسات الدولة حول فرض الضرائب على المكلفين، وبالتالي هناك تأثير على الدائنين (المودعين) في البنوك.

ما هي السياسات التي أقرتها دول الاتحاد الأوروبي ؟ ولماذا لم يمكن تحقيق الأهداف من قبل دول الاتحاد الأوروبي ؟

تقترح الاتفاقية امكانية تحقيق الأهداف بشكل أفضل من خلال العمل جنباً بجنب من قبل المجتمع وهي تمثل قيمة مضافة.وهناك جهد كبير من قبل دول الاتحاد الأوروبي من أجل صياغة سياسة مشتركة لأجل إدارة الأزمات التي تعتري القطاع المصرفي.

ب. أهداف الاتفاقية؟

ما هي الأهداف الرئيسية للسياسة العامة ؟

النتيجة المتوقعة هي تحسين كفاءة الخدمات المصرفية ، كذلك تخفيض الضرائب المفروضة على المكلفين. وينبغي من أجل هذا تحسين الإطار والنصوص القانونية. وإن تطوير التشريعات القانونية يشكل جزءاً لا يتجزأ من إستراتيجية 2020 للاتحاد الأوروبي، لمنع حدوث الأزمات الاقتصادية في المستقبل.

ج. الخيارات والمقترحات:

ما هي الخيارات السياسية ؟ وما هي الأدوات القانونية والتشريعية ؟

يجب أن تكون الإجراءات التشريعية تتجاوز الروتين، وهناك اقتراح للجنة التشريعية في عام 2011، من أجل التعامل مع البنوك المتعثرة من خلال إستراتيجية التعاون بين البنوك المختلفة.

هناك إستراتجية لأجل إدارة الأزمات عبر الحدود ، لذلك يتطلب التنسيق ما بين اللجان المشتركة، ويجب سن قوانين مشتركة على سبيل المثال : قانون الشركات، المقاصة والتسوية، قانون الإعسار والتمويل والمساعدات الخارجية، والإشراف.

احترام مبدأ التناسب :

هناك مجموعة من الإجراءات الوطنية للتعامل مع المشاكل عبر الحدود ، ويجب أن تكون هذه الاستراتيجيات مصممة بحيث تحترم مبدأ التناسب.

د. تقييم الآثار :

هناك مبادئ وأسس يجب الالتزام بها من أجل التقييم حول الآثار التي يمكن أن تظهر، وتتم معالجة التقييم من خلال التسلسل المنطقي لوقوع المؤسسة في المحنة (أو الأزمة) كما ويجب التقييم قبل حدوث الأزمة، ويجب التركيز على تقييم (النظام المالي) بشكل أساسي.

كما يجب التركيز بشكل أساسي على تغيير التشريعات القانونية ، لذلك يتحتم على دول الاتحاد الأوروبي (27) أن تقوم بإعادة هيكلة للقوانين التشريعية، وإجراء تقييم شامل ، وكذلك وضع خطط لأطر قانونية جديدة؟

وتم ذلك فعلاً فقد تم تقييم التشريعات والنصوص القانونية المعتمدة في عام 2011. لذلك ومن أجل عملية التغيير يجب وضع مجموعة من الاستراتيجيات من الضروري الأخذ بها في وضع التشريعات والقوانين المستقبلية :

أولها : البدء بعملية التقييم، ثم جمع الكثير من المعلومات حول الأزمات المتوقعة الحدوث، وكيف سيتم مجابهة الأزمات المتوقعة الحدوث ؟ ويجب استشارة ذوي الخبرة في هذه المرحلة (أخصائيون إدارة أزمات، وخبراء قانونيون ، وضليعين وخبراء في العمل المصرفي) من أجل وضع استراتيجية جيدة لمجابهة الأزمات التي يمكن أن تحدث في المستقبل.

فريق مقاطعة فينتورا للأزمات

مقدمة من قبل المديرة أماندا مديرة السلوك الصحي

أهداف البرنامج

- هل كان يعرف المستجيب بأنه يعاني من أزمة صحية (عقلية).
- إستراتيجية التدخل لتوفير الرعاية الكافية .

- توفير المتابعة وتقديم الخدمات.

نقاط القوة:

- فريق يتمتع بخبرة لا بأس بها .

نقاط الضعف:

- عد وجود بيانات.
- نظام الإشراف غير كفء.
- عدم وجود فريق متعدد التخصصات.

الفرص

- توسيع الخدمات المقدمة .
- دعم أصحاب المصلحة .

التهديدات :

- ظاهرة الفقر.
- الضعف المالي.

تنفيذ الأهداف :

- على المدى القصير.
- توفير البيانات.
- توظيف فريق متعدد الاختصاصات.

مقياس (MHSA)

- إيفاد بعثات.
- التواصل مع المجتمع المحلي.
- توظيف الأكفاء.

استراتيجية يوليو 2009-2010

- توظيف أطباء (على مستوى درجة الماجستير).

- توظيف أشخاص أكفاء في اللغة الإسبانية.
- (الشواغر) شخص لخدمة العملاء (ضروري لأجل الاستجابة للمكالمات) على الخط المجاني (24/ 7) ، إذ أن هناك أزمة مكالمات ، إذ أن هناك ما يقرب من 900 إلى 1001 مكالمة في الشهر .
- يجب توظيف شخص للرد على المكالمات براتب (350) دولارا شهرياً.
- هناك حوالي (70٪) من المكالمات تتم من الساعة السابعة صباحاً إلى السابعة مساء.
- لجنة الصحة العالمية تبين بأن الحد الأقصى للمكالمات هو (66٪) يتم ما بين الساعة السابعة صباحاً وحتى السابعة مساء.

التقييم

- توفير الموارد الناقصة.
- توفير نظام لأجل متابعة العملاء في المستشفى لمدة (24) ساعة يومياً.
- الزيارات الميدانية على المرضى.
- إيجاد وإشراك فريق متعدد التخصصات.
- التفاعل الإيجابي مع المجتمع في المستقبل .
- وضع خطط مستقبلية للمهام التي سيتم القيام بها.
- ضرورة التواصل مع المجتمع المحلي .
- الحاجة الماسة إلى قاعدة بيانات .
- إعادة التفكير في شكل الرعاية التي ستقدم فيما بعد .

إدارة الأزمات (واستجابات المجتمع)

هناك استراتيجيات واضحة في الولايات المتحدة الأمريكية، تمثل نظام السيطرة على الحوادث والكوارث التي تتم في الولايات المتحدة الأمريكية، وهذا ملاحظ من خلال (تفجير أوكلاهوما سيتي)، إذ أنهُ وخلال دقائق، تمت الاستجابة بشكل ناجح من أجل السيطرة على هذه الأزمة، وذلك ناتج بطبيعة الحال عن عملية التدريب،

وكذلك يجب أن نشير إلى كفاءة نظام السيطرة والقيادة للحوادث (إدارة الأزمات) التي يمكن ان تحدث.

ويمكن أن نتبين هذه الاستعدادات من خلال الآتي :

في يوليو من عام 1994، تم إشراك جميع الموظفين من جميع الإدارات وكذلك المتطوعين في مدينة أوكلاهوما، في معهد إدارة الطوارئ، بولاية ماريلاند، في دورة مكثفة حول إدارة الأزمات، وقد أسهمت هذه الإجراءات والدورات في التقليل من الآثار المترتبة على عملية التفجير، إذ ساعدت هذه الفرق في عملية الإنقاذ، وقد إنشئ هذا المركز لأول مرة في السبعينات من القرن العشرين (1970)، بعد حرائق الغابات المدمرة في ولاية كاليفورنيا، وأودت بحياة 16 شخص، ودمرت أكثر من 700 فدان من الأراضي، وقد مكثت هذه الحرائق ما يقرب من 13 يوما، وخلال تلك الحرائق كانت مشكلة الاتصالات من المشاكل الأساسية، إذ لم تكن هناك فعالية في عملية الاتصال، وقد لعبت كثير من مراكز خدمات الطوارئ أدوار لا بأس فيها فقد لعبت مراكز لوس أنجلس للطوارئ ومركز سانتا باربر وشركة مدينة لوس انجلس لإدارة الإطفاء دورا كبيرا في إخماد هذه الحرائق.

لقد تمت الاستفادة من التجارب السابقة في (تفجير أوكلاهوما سيتي)، وقد تم التعاون بشكل منقطع النظير مع وزارة الخارجية في أوكلاهوما، وكذلك تم التعاون مع وزارة التربية والتعليم، وقد تم جمع المعلومات بشكل مبدئي من خلال المشرفين والوكالات التنظيمية، وبدورها تم التواصل مع موظفيها، وساعد هذا التعاون على السيطرة على الفوضى والاضطراب نتيجة التفجير، وقد تمت الاستفادة من كثير من الكوارث التي تمت في الولايات المتحدة في السابق ومن أهم هذه الكوارث حرائق الغابات، وفي مارس من عام 2004، تم إصدار مجموعة من الأنظمة لأجل السيطرة على الكوارث وإدارة الازمات، وقد تم إصدار هذه الأنظمة من قبل وزارة الأمن الداخلي، في عهد الرئيس الأمريكي جورج بوش الابن في فبراير من عام 2003، لأجل أن تتم الاستجابة لجميع الحوادث المحلية على حد سواء بكفاءة وفعالية.

وقوانين إدارة الأزمات والطوارئ أصبحت جزءا لا يتجزأ من إدارة الطوارئ الفيدرالية لوزارة الأمن الداخلي، في 1 مارس من عام 2003، وهي مسؤولة عن تقديم الدعم لمواطنيها في أوقات الكوارث، وهي مسؤولة عن التدريب كذلك، وقد ظهر هذا التنسيق خلال تفجيرات أوكلاهوما سيتي، إذ تم الوصول إلى مركز الحادث في غضون أربع ساعات، وجاءت هذه الفرق من مدن فينيكس وسكرامنتو وكاليفورنيا ومدينة نيويورك ومقاطعة مونتغومي، وميرلانيد وفرجينيا بيتش وفرجينيا ولوس أنجلوس كاليفورنيا وفيرفاكس ومقاطعة دايد وفلوريدا وبوجيه وواشنطن كاليفورنيا .

الرؤى الإيجابية والقلق لإدارة الأزمات

تم عقد ورشة عمل لإدارة الأزمات في مدينة سيدني، وذلك في مدينة ستامفورد جراند في شمال رايد، وقد كانت حلقة دراسية تم من خلالها تناول وجبة الإفطار وقد حضر ما يقرب من (35) شخصا، كما تمت مشاركة عدد من الأشخاص من جمهورية مقدونيا، وقد تم عقد دورة بعنوان (حماية العلامة التجارية في وقت الأزمات)، وبينت هذه الندوة دور السياسات والتكتيكات الإعلامية للمحافظة على المنتج، كما سلطت هذه الندوة بوضوح على التهديدات والابتزاز من قبل الصحف ووسائل الإعلام المختلفة.

كما ناقش المشاركون القدرة على إدارة الأزمات وقت حدوثها، وهذه الندوة كانت فرصة أساسية لمناقشة لوضع مجموعة من الاستراتيجيات والسياسات الاستباقية من أجل مواجهة وسائل الإعلام. وقد تفاعل المشاركون بشكل فعال في الدورة وشكلت آراؤهم وتوجهاتهم إضافة لا يستهان بها في موضوع إدارة الأزمات، وقد تم اقتراح من خلال هذه الندوة مجموعة من المواضيع الجديدة حول إدارة الأزمات في المستقبل.

وفي الآونة الأخيرة تم عقد ندوة في مدينة سدني الاسترالية، إذ تم من خلالها اقتراح مشروع لزيادة التوعية حول زيادة الوزن وكذلك مشروع بتوضيح الأخطار التي تمثلها المخدرات في المجتمع الاسترالي، وقد تمت مناقشة مجموعة من

الاستراتيجات من أجل الوصول إلى الهدف الأسمى الا وهو زيادة التوعية للمجتمع الاسترالي، وقد تم التركيز في هذه الندوة على دور وسائل الإعلام الأساسي في عملية التوجيه والإرشاد للمجمع،

وقد تم ذلك من خلال نشرة 18:00 الإخبارية في سيدني (تسع محطات) حيث تم التركيز على مخاطر المخدرات في المجتمع الاسترالي.

ومن خلال هذا الدور، يتبين بوضوح وبشكل جلي أهمية وسائل الإعلام في عملية الإرشاد والتوجيه، وقد تم التركيز على هذه الموضوع من قبل (مارتن بالين)، حيث تم عرض هذا الدور الأساسي لوسائل الإعلام من خلال الورشة التدريبية. وبالنسبة لزيادة الرعاية والعناية الصحية للمواطنين، تم التركيز على ذلك من خلال ندوة تم عقدها في مدينة سدني، وتم التركيز على الدور التي تقوم به المحطات الفضائية الاسترالية وبالأخص القناة التاسعة والقناة العاشرة والقناة السابعة، وقد تم التركيز على ذلك من خلال اللقاءات مع مجموعة من الأطباء مثل الطبيب روي برنسكتنيو، وهناك الكثير من القنوات كذلك في مدينة استراليا قامت بالتركيز على التوجيه والإرشاد وهي تسلك الطريق الصحيح في عملية الإرشاد والتوجيه .

كما بينت الندوة كذلك الكثير من أدوار الصحف في نشر هذا التوجيه والإرشاد لأبناء المجتمع الاسترالي، فقد تم تبني عناوين بارزة في الصحف من أجل التركيز على هذا الموضوع، كما تم استحداث مواقع الكترونية من أجل هذه المهمة مثل موقع www.palin.com.au وكذلك تم تفعيل خط هاتفي من أجل الاستفسار مثلاً (لمزيد من المعلومات يرجى الاتصال مع مارتين بالين على الرقم (1387942002) أو التواصل على البريد الالكتروني mpalin@palin.com.au.

كما أنه تم تخصيص جائزة لكثير من وسائل الإعلام من أجل هذه الغاية، وذلك من أجل زيادة ودعم وتحفيز وسائل الإعلام من أجل العطاء والتوجه نحو خدمة المجتمع. ولأجل ذلك كان هناك الكثير من البرامج التي تقوم وسائل الإعلام ببثها تركز على التوجيه والإرشاد من خلال استضافة الكثير من الأطباء في برامج مختلفة والحديث عن الكثير الكثير بما يهم صحة الإنسان بشكل عام.

وكثير من وسائل الإعلام قامت بالكثير الكثير من أجل توجيه للمجتمع الإرشادي في الكثير من الأمراض التي تصيب الإنسان فقد ركزت على مرض السكري، أسبابه وكيفية السيطرة عليه، وكذلك بينت مخاطر التدخين وما يلعبه (النوكتين) من أخطار تهدد الإنسان.

ورشة عمل (الأزمات الاجتماعية ودور وسائل الاعلام)

تم تصميم ورشة عملة تناقش موضوع الأزمات الاجتماعية ودور وسائل الإعلام في ذلك، وقد تم تخصيص تعليمي لأجل هذه المهمة، إذ تم تخصيص ما يقرب من ثمانية مدربين، وقد تم التركيز بشكل أساسي على محتوى هذه الورشة، وعلى الأسلوب التجريبي في العملية التعليمية، لذلك يتطلب من المدرب أن يكون عالماً بخصائص المشاركين، وقد تم تخصيص جزء من الوقت من أجل عملية النقاش ما بين المشارك والمدرب لأجل زيادة المعرفة .

وتم تنفيذ هذه الورشة بأسلوب جديد وكانت مدة هذه الدورة (نصف يوم) واستطاعت أن تغطي كافة المواضيع التي تخص إدارة الأزمات الاجتماعية ودور وسائل الإعلام في ذلك، (جيم جيمس) يعد المنسق الأساسي لهذه الدورة، وهو على دراية حول هذا الموضوع يمتلك خبرة تقدر بحوالي (15) عاماً في هذا المجال ، إدارة الأزمات في منطقة آسيا، ومن خلال هذه البنود وتم مناقشة مجموعة من النقاط في المحاضرة، الا وهي :

- الأزمة المالية (ماهيتها)
- كيف تتصرف الشركة لأجل مواجهة هذه الأزمة.
- التعرض إلى وجهة نظر المجتمع عن وسائل الإعلام عبر الانترنت.
- وسوف يتم التعرض إلى ما تم انجازه.

السيناريوهات المبتكرة

تم تحديد السيناريوهات المحتملة التي قد تنشأ، والخطوات المستقبلية لوسائل الإعلام من أجل معالجة الأزمات الاجتماعية، وتم القيام من خلال هذه الورشة بمناقشة ووضع الأساس والمفاهيم الناجحة لإدارة الأزمات الاجتماعية ودور وسائل

الإعلام في ذلك، وبعد الانتهاء من هذه الورشة تتم مناقشة جملة من القرارات ، وتم التركيز في هذه الدورة على (المحتوى العلمي للدورة ، وكذلك تفعيل دور الاتصالات، وكذلك تحديد قنوات الاتصال للأزمات).

وتم التركيز بشكل أساسي في المحتوى على السرعة في التحكم في إدارة الأزمات، والهدف الأسمى من هذه الورشة في النهاية هو الوصول إلى محتوى (إطار نظري) حول إدارة الأزمات الاجتماعية ودور وسائل الإعلام في ذلك. كما قام الفريق القائم على هذه الورشة بإجابة الأسئلة لكل المشاركين في الدورة، وفي نهاية هذه الورشة سيتم تحديد بعض الإحصاءات القياسية (الرئيسية) لقياس مدى نجاح العملية.

نموذج مقترح لتدريس إدارة الأزمات

الاتصالات وإدارة الأزمات

وصف المقرر

- يركز هذا المساق على القضايا ذات الصلة بالتنمية والتخطيط والاتصالات لإدارة الأزمات.
- برامج إدارة العلاقات العامة مع أصحاب المصلحة أثناء إدارة الأزمات.
- يستلزم على الطلبة انهاء المقرر الدراسي وبما يقتضيه من اختبارات.
- يجب الانتهاء من المقررات المساندة بموافقة المشرف.

بيان الأهداف :

- التعرض للقضايا التي تواجه ممارسي العلاقات العامة في الشركات والمنظمات.
- تزويد الطلاب بالتقنيات العلمية للنجاح.
- على الطلبة في الدراسات العليا مناقشة الديناميكيات والآثار المترتبة حول استراتيجيات العلاقات العامة بإدارة الأزمات مع مجموعة من الخبراء .

الجدول الدراسي:

القراءات المطلوبة، والأعمال التحضيرية والواجبات والمحاضرات والامتحانات:

الأسبوع الأول: (التعرف على الأزمة)

- تحديد ارتباط الأزمات بعلم النفس.
- معالجة الأزمات.
- التصدي لأصحاب المصلحة.
- المسائل الداخلية والخارجية .

الأسبوع الثاني: وضع خطة للاتصالات وإدارة الأزمات

- تحديد الأزمة.
- إنشاء هيئة للإعلام .
- تعيين المتحدث بعرض الأزمة.
- الإبلاغ عن الخطة المنوي القيام بها لمعالجة الأزمة.

الأسبوع الثالث : حالات الأزمات في قطاع الأعمال.

- مناقشة حالات الأزمات الشهيرة التي واجهت قطاع الأعمال.

الأسبوع الرابع : وسائل الإعلام وإدارة الأزمات:

- التوقعات.
- الحفاظ على المصداقية.
- رسائل توجيهية.
- تلقي الصدمة.
- استيعاب المعلومات.

الأسبوع الخامس: الأزمة في الشركات العامة:

- تحديد أصحاب المصلحة.
- الأزمة الائتمانية.
- أزمة الأداء.
- الأزمة القانونية.
- السيناريوهات المقترحة لإدارة الأزمات.

الأسبوع السادس : الأزمة في المنظمات غير الربحية:

- تحديد أصحاب المصلحة.
- الحفاظ على السلامة.
- الأزمة المالية.
- أزمة الأخلاق.
- معالجة الأزمة.

الأسبوع السابع : الأزمة في الخدمات العامة والقطاع الحكومي :

- تحديد أصحاب المصلحة.
- قضايا السلامة العامة.
- الحفاظ على الثقة.

الأسبوع الثامن (تقليد أزمة)

الأسبوع التاسع (المعالجة المقترحة).

نموذج لبيان صحفي

الخط الساخط للطوارئ (24 ساعة)

التمرينات الرياضية اللازمة لأجل الاستجابة للطوارئ

قامت أكثر من عشرين وكالة فيدرالية وإقليمية بالمشاركة في تمرين 20 مايو 2010 في المقر (ماديسون) للتعلم، هذا من جهة ومن جهة أخرى فإنه تمت مناقشة عملية التواصل ما بين القطاعات المختلفة، وقد تم اشراك ما يقرب من 100 مشترك من إدارة طوارئ ويسكونسن والحرس الوطني ، وقد تم استخدام مجموعة من السيارات لأجل هذه المهمة، كما تم من خلال هذه الدورة القيام بإجراء تدريبات تعمل على المحاكاة لوقوع أزمة فعلية، وقد اعتبرت التدريبات فرصة أساسية لاختبار قدرات الاتصالات في حال وقوع الأزمة.

ومن خلال هذه الدورة تم التأكد من جاهزية واستعداد جميع المشاركين ، كما تم التعرف على قدرة الاتصالات على محاكاة الوضع الحقيقي. وقد تم اختبار (معدات

التردد) من أجل التواصل في حالات الطوارئ في جميع أنحاء الدولة. ومن أهم أهداف هذه الدورة اختبار عملية التواصل الفعلي والتعاون ما بين القطاعات المختلفة، ومن أجل استخلاص العبر والحصول على تغذية راجعة تفيد جداً في حال حدوث أزمة. للمزيد من المعلومات ، الاتصال مع ويسكونسن لإدارة الطوارئ .

الاستراتيجيات والمبادئ الأساسية لإدارة الأزمات (نموذج كندي)

لقد وضعت الرابطة الكندية لاستخراج المعادن دليلا مرجعيا للشركات من أجل المساعدة في إدارة الأزمات، وتضمن هذا الدليل مجموعة من الخطط والاستراتيجيات اللازمة لذلك، ويتضمن كذلك مجموعة من التجارب والخبرات المستمدة من مجال الصناعات التعدينية.

رابطة عمال استخراج المعادن في كندا – الدليل المرجعي لإدارة الأزمات – نوفمبر من عام 2001.

تمهيد

عندما وقعت شركة التعدين في كندا في مشكلة فقد تأثرت كندا بمجملها بهذه المشكلة، لذلك أنشئت رابطة التعدين في كندا في عام 2000 من أجل التنسيق والتعاون، وقد أجريت الكثير من الأبحاث في مجال إدارة الأزمات وكان هناك الكثير من الأشخاص يعانون من المشاكل التي تعتري صناعة التعدين في كندا، مما أدى إلى ظهور الكثير من الحرائق وإلحاق الأذى بالناس وبالبيئة. كما أن أصحاب المصالح التجارية أعربوا عن القلق البالغ في مجال وقوع الحوادث، ومن هذا المنطلق ، كان على صناعة التعدين في كندا العمل بما في وسعها لأجل منع وقوع الحوادث، وتطلب ذلك التخطيط المستمر، والتحسين الفعال في مجال الاتصالات ، كما تطلب من صناعة التعدين في كندا تكثيف جهودها من أجل تشكيل فريق لأجل إدارة الأزمات المتوقعة الحدوث .

وقد تم تشكيل قاعدة بيانات وتقييم الخطة التي تم اعتمادها من (صناعة التعدين) في كندا، ويتكون الجزء الأول من المكونات الرئيسية لإدارة الأزمات في الشركات، أما الجزء الثاني فيتمثل في وضع خطة لإدارة الأزمات في الشركات.

جدول المحتويات:

الملحق (ي) التعامل مع وسائل الإعلام

الملحق (ك): تخطيط نموذج منظمة أصحاب العلاقة.

الملحق (ل): هواتف وسائل الإعلام .

الملحق (م) معلومات أساسية.

الملحق (ن) : استخلاص المعلومات المستقاة من تجارب سابقة.

الملحق (ف) : تقييم درجة التأهب والاستعداد.

الملحق (س) : إدارة التحكم في إدارة الأزمات.

دليل إدارة الأزمات

(دانفيل) دليل مرجعي لأرقام الهواتف والمعلومات اللازمة لحالات الطوارئ الطبية، والحوادث، وعمليات الإجلاء، وحوادث الطقس، والمواجهات المسلحة.

أرقام طوارئ (دانفيل) كلية مجتمع :

دانفيل قسم خدمات الطوارئ : 911 (الهاتف الخلوي) 9-911

دي سي سي الأمن : 797-8533 (الهاتف الخلوي) 8533

دي سي سي لوحة التبديل : 797-2222 (الهاتف الخلوي)

دي سي سي الصيانة : 797-8427 (الهاتف الخلوي) 8427 (الهاتف داخل الحرم الجامعي) .

الحوادث أو الطب :

إذا كانت الإصابة طفيفة :

معدات للإسعافات الأولية متوفرة في مكاتب الطوارئ

مجموعات الاستجابة للطوارئ متوفرة في مكاتب الطوارئ

1. اتصل بالرقم 911 (9-911 من هاتف)
2. دعوة الأمن في (8533)

3. إذا كانت حالة الطوارئ لطالب يجب دعوة الخدمات الطلابية في 8490 وفي حال إذا كان الأمر ينطوي على موظف فيترتب دعوة الموارد البشرية في 8477
4. دعوة مكتب نائب الرئيس في 8409 أو المباني والأراضي في 8427 توجيهات عامة.
5. لا تحاول تنظيف بقع من الدم أو سوائل الجسم.
6. استدعاء الأمن أو صيانة للتنظيف.
7. إبعاد الآخرين بعيدا عن هذه البقع حتى وصول الأمن أو الصيانة.

إخلاء مبنى أو المباني :

1. اترك المبنى فورا
2. استخدام مخارج مناسبة. لا تستخدم المصاعد
3. مساعدة المعاقين أو تلك التي تحتاج إلى مساعدة
4. الذهاب على الأقل 50 مترا من المبنى الخاص بك إلى أقرب موقف سيارات.
5. يجب عليك عدم العودة إلى المبنى الخاص بك حتى إصدار تعليمات للقيام بذلك من قبل السلطات الأمنية.

الطقس ذات الصلة في حالات الطوارئ

1. أغلق جميع النوافذ والستائر في غرفة الصف
2. الانتقال إلى الممرات أو غرف بلا نوافذ في الطابق الأرضي من بناء
3. مساعدة المعاقين أو الحالات التي تحتاج إلى مساعدة
4. عدم استخدام المصاعد
5. إغلاق أبواب الغرف المجاورة
6. ابتعد عن النوافذ والأبواب الخارجية

تأمين مبنى أو المباني

1. ينبغي إيجاد ملجأ للطلاب في أقرب الفصول الدراسية.
2. إغلاق وقفل باب غرفة الصف
3. أغلق جميع النوافذ والستائر في غرفة الصف
4. إطفاء كافة الأضواء
5. الصمت
6. البقاء في الغرفة حتى أن الشرطة أو الأمن يعطون كلمة واضحة.

التدريب العملي " دراسة حالة "

مديرو ورشة العمل

تشارلي بونال و بيرسون مارستيلر

تم عقد الورشة في 12-13 من شهر تشرين ثاني 2010 (فندق ريجال) في هونك كونغ، وقامت هذه الدورة على أساس وضع الخبرات المجربة في مجال إدارة الأزمات تحت تصرف المشاركين في الدورة، كما دارت حول تشكيل الاتصالات ودور الانترنت والتقنيات الجديدة في إدارة الاتصالات، كما قامت لأجل تقويم نقاط الضعف والبحث والتطوير من أجل الاستفادة من مجالات البحث والتطوير في المستقبل .

دور وسائل الإعلام

الدورة الأولى:

- يجب أن يتمتع المشاركون بالكفاءة المهنية وكذلك يجب أن تكون لديهم القدرة على حفظ المعلومات، ويجب أن يكونوا كتومين على هذه المعلومات (المحافظة على سرية المعلومات).
- تتناول الدورة دور وسائل الإعلام والانترنت في إدارة الأزمات.
- ودور وسائل الإعلام والانترنت في طرح القضايا والأزمات.
- نقاط القوة والضعف في إدارة الأزمات.

- الإطار المتكامل لعملية الاتصال في إدارة الأزمات.

الدورة الثانية التأهب لمواجهة إدارة الأزمات :

- تحديد القضايا أو الأزمات التي من المرجح أن تقع .
- إنشاء خطة لمواجهة الأزمة المتوقعة.
- الرصد والتحري للمجتمعات ذات الصلة .
- إعداد قنوات (أون لاين).
- تدريب فريق الأزمات.

الدورة الثالثة قضايا ورسم الخرائط :

- تحديد المشاكل المحتملة للأزمات كما تتضمن وجهات نظر متعددة لأصحاب المصلحة.
- تحديد الأدوات اللازمة من أجل إدارة الأزمات.
- تحديد وسائل الإعلام الاجتماعية المناسبة من أجل إدارة الأزمات.

الدورة الرابعة (الاستجابة لإدارة الأزمات) :

- كيف يمكن أن تكون الأزمة مؤثرة على سمعة الشركة.
- ما يجب القيام به لمعالجة الخوف والغضب .
- التأثير على تصورات أصحاب المصلحة.
- ما هي أدوار وممارسات القياديين (المديرين) في عملية الاتصال أثناء وقوع الأزمة.
- عملية إدارة الاتصالات في المنظمات.
- توعية أصحاب المصلحة (بالاحتياط والتحوط) في حالة وقوع أزمة.
- المبادئ الأساسية لإدارة الأزمات عن طريق الانترنت.

الدورة الخامسة الاستجابة وحسن التصرف في إدارة الأزمات:

- سيتم من خلال هذه الدورة التعرف على وجهات نظر عينة من الجمهور عبر شبكة التواصل الاجتماعي (الانترنت).

- سيتم التعرف على مشاركات الجمهور من خلال المراسلة والكتابة عبر الانترنت.

الدورة السادسة الخروج والتعافي من الأزمة :

- التعرف على نقاط الضعف التي تم الوقوع بها .
- التعرف والاستفادة من توقعات الخبراء في مجال إدارة الأزمات.
- كيفية استخدام الانترنت ووسائل الإعلام المختلفة من أجل النهوض والتحرر من الأزمة.
- وضع خطة لأجل النهوض والتعافي من الأزمة التي تم التعرض لها.
- التعرف على نصائح الخبراء وذوي الخبرة حول التعافي من الأزمة والعودة إلى ما كان.
- التعرف على العلوم والمعرفة اللازمة من أجل الانتعاش (التقييم) للوضع إلى ما كان عليه قبل الوقوع في الأزمة.
- الاستفادة من وسائل الاتصال المختلفة .
- محاولة التعرف على استراتيجيات وسائل الإعلام المختلفة من أجل تحسين سمعة الشركة وتحويل الأزمة إلى فرصة كاملة من أجل القيام بعملية التغيير والنهوض.

الاتحاد المصرفي الأوروبي

بروكسل (1 ديسمبر 2010)

أنشئ هذا الاتحاد في عام 1960، وهو يمثل صوت القطاع المصرفي الأوروبي (رابطة الاتحاد الأوروبي)، ويمثل مصالح البنوك الأوروبية أي ما يقرب من (5000) مؤسسة (مالية كبيرة وصغيرة)، ويقوم هذه الاتحاد المصرفي بدعم سياسات الاتحاد الأوروبي من أجل الترويج لدخول السوق الواحد المشترك، في مجال الخدمات المالية بصفة عامة والأنشطة المصرفية على وجه الخصوص، وتقوم مبادئ هذا الاتحاد على المنافسة الحرة والعادلة في أسواق الاتحاد الأوروبي في كافة دول العالم، وكما تمثل المبادئ الأساسية له تكاتف وتعاضد الجهود لزيادة الكفاءة، من أجل القدرة على

المنافسة.، ويمثل هذا الاتحاد الإطار العام لجميع المؤسسات والبنوك المالية في الاتحاد الأوروبي، وهو مسؤول بشكل أساسي عن إدارة الأزمات التي يمكن أن تحدث، كما أنه يقلل من آثار انهيار البنوك، مما يسمح لقوى السوق لممارسة المزيد من الانضباط.

- وينبغي لإدارة الأزمات التركيز على الإدارة الوقائية والتدخل المبكر، فضلاً عن آليات اتخاذ القرار المناسب وفي الوقت المناسب، كما يجب أن يتم التركيز على خطط الانتعاش (RRPS) كأداة أساسية من أجل العودة إلى الوضع الطبيعي.
- ينبغي أن تصمم من قبل خبراء مصرفيين لأجل تحديد المخاطر المتوقعة الحدوث، وبالتالي تبسيط عملية إدارة الأزمات.
- إذن الأمر المهم في إدارة الأزمات هو اتخاذ التدابير الوقائية والاحترازية، كما يجب التخطيط لخطة الانتعاش (RRPS) أي الرجوع إلى الوضع الطبيعي، واعتبار الأزمة التي يقع بها المصرف جزءا من عملية التغيير، وهذا التغيير بطبيعة الحال سيكون إلى الأفضل، كما أن هناك الكثير من الاستراتيجيات والسياسات البنكية التي يجب إعادة النظر فيها مثل (نقل الأصول المالية) (قانون التعثر المالي) (والديون) .

كما يجب التركيز على عملية التقييم، ويجب أن يتبع عملية التقييم اتخاذ القرارات الصائبة، من أجل القدرة على تجاوز الأزمات التي يمكن أن تقع، كما يجب الاستعانة بجهود الخبراء من خارج الاتحاد الأوروبي عند الضرورة.

ملاحظة مهمة جداً

- يرحب الاتحاد المصرفي الأوروبي لإدارة الأزمات بأية اقتراحات تصل من خارج دول الاتحاد الأوروبي في إطار جهود إدارة الأزمات، كما أن الاتحاد الأوروبي ينظر إلى هذه المقترحات بعين من الأهمية ويرى بأنها مفيدة، لأجل اقتراح تشريعات جديدة في عملية إدارة الأزمات.
- يدعم الاتحاد المصرفي الأوروبي كل ما من شأنه دعم عملية الاستقرار المالي، ويقوم من أجل ذلك بإعادة هيكلة للمؤسسات المالية وكذلك يقوم بحل الأزمات التي من المتوقع الحدوث .

- يركز الاتحاد المصرفي الأوروبي على البرامج التي من شأنها إعادة الإصلاح الشامل، ويشجع على البرامج التي من شأنها تعزيز تدابير الوضع المالي للمؤسسات والأسواق المالية،وذلك من أجل الحد من احتمال الفشل والتقرير من عواقبها في حال حدوثها .
- وفي الوقت نفسه، هناك حاجة ماسة للتعرف على العناصر والمبادئ الرئيسية لإدارة الأزمات بشكل واضح لأجل جعل القرار منظما، وإمكانية تجسيد (تطبيق) هذا القرار على أرض الواقع.
- الاتحاد المصرفي الأوروبي يرجب بما تم التوصل إليه من قرارات في (17 يونيو 2010)، إذ يجب على جميع الدول المشتركة في هذا الاتحاد اتباع نهج عالمي للتصدي للأزمات المتوقعة الحدوث، ونحن بدورنا (الاتحاد المصرفي الأوروبي) نؤيد ونحيي ونحث السلطات على وضع إطار شامل لعموم وجميع دول أوروبا في مجال موضوع إدارة الأزمات، والتي من شأنها أن تشمل جميع مراحل إدارة الأزمات، ويرى الاتحاد المصرفي الأوروبي بأن مراحل إدارة الأزمات تمثل سلسلة متصلة تتراوح ما بين التعزيز والإشراف والوقاية .
- إن اللجنة الممثلة للاتحاد المصرفي الأوروبي أصدرت تشريعات في مجال إدارة الأزمات في إبريل من عام 2011، ولا يزال الاتحاد المصرفي الأوروبي يحث اللجنة للعمل جنباً إلى جنب مع لجنة(بازل) ومجلس الاستقرار المالي العالمي من أجل التنسيق والتعاون في هذا المجال . وينبغي أن تقوم هذه اللجنة بإصدار مجموعة من القرارات ذات أهمية بالغة في مجال إدارة الأزمات، ومن أجل ذلك ينبغي تحديد جدول زمني لتنفيذ الإصلاحات .
- يجب أن تكون هذه القرارات التنظيمية ان مستندة إلى آليات وطنية ومعايير مشتركة .
- فيما يتعلق بعملية الاتصال يسر الاتحاد المصرفي الأوروبي إعطاء الأولوية لتدابير الوقاية والالتزام بمبدأ(درهم وقاية خير من قنطار علاج)، وأعضاء الاتحاد المصرفي الأوروبي يتطلعون إلى المزيد من التنسيق ما بين البنوك الأوروبية، تحت إطار التنسيق في البرامج الوقائية والتدخل المبكر .

- مفهوم "التناسب" أمر في غاية الأهمية، ويجب التركيز على هذا المبدأ في المستوى البنيوي وليس على مستوى الحجم؛ (ومع هذا يجب أن لا يؤدي إلى استنتاج مفاده أن التدابير الوقائية عموماً ليست ضرورية للمؤسسات الصغيرة)، وينبغي ان تكون الآليات مناسبة في المكان المناسب وأن تكون هذه الآليات (إدارة الأزمات) لجميع المؤسسات المالية بغض النظر عن الأشكال والأحجام.
- علاوة على ذلك، يتوقع من الاتحاد المصرفي الأوروبي إزالة العوائق القانونية لأجل المزيد المزيد من التعاون ما بين الدول الأعضاء .
- دول الاتحاد الأوروبي ترحب بمبادئ الرقابة كأداة للتدخل المبكر . الاتحاد المصرفي الأوروبي يرفض التدخل في هياكل وعمليات المؤسسات المالية كإجراء وقائي، لذا فإننا نتطلع إلى الدخول في حوار مع لجنة الهيكلة لكل بنك .
- الاتحاد المصرفي الأوروبي يعتقد بأن عملية الاستعانة بخبرات من خارج دول الاتحاد الأوروبي ضرورية.
- ينبغي إجراء المزيد من المناقشات حول القرارات التي يصدرها الاتحاد المصرفي الأوروبي على الرسوم ومعدلات الضرائب .
- الاتحاد المصرفي الأوروبي يتطلع إلى تشكيل لجان للتقييم والإشراف والإصلاح في المؤسسات المالية.
- الاتحاد المصرفي الأوروبي ينظر بقلق عميق إلى التكلفة المحتملة للقرارات التي سوف تصدرها (لجنة بازل)، وقدرة القطاع المصرفي الأوروبي على استيعاب المزيد من الرسوم المصرفية. لذلك يجب تعزيز المهام الإشرافية، وتعزيز خطط ضمان الودائع، وامتصاص الخسارة المتوقعة من الديون المعدومة، وإصلاح المعايير الدولية للبدء بعملية الحوكمة والتغيير .
- ينبغي التركيز على عملية الإشراف والتدخل المبكر من أجل الاستقرار المالي عند عملية اتخاذ القرارات.
- يركز الاتحاد المصرفي الأوروبي على عملية الاتصال والتعاون ما بين المؤسسات المالية .

- يرى الاتحاد المصرفي الأوروبي أن تشمل هذه القرارات ليس فقط المؤسسات المالية بل كذلك شركات الاستثمار ذات الصلة .
- الاتحاد المصرفي الأوروبي يقر ويؤيد عملية (الاندماج) .
- الاتحاد المصرفي الأوروبي يشير إلى سيناريوهات من أجل الحصول على مساعدات من قبل الدولة، من أجل تنظيم عملية المنافسة.
- الاتحاد المصرفي الأوروبي يؤيد لجنة الإشراف، ويرى بأن هناك قيودا قانونية تعيق عملية التعاون ما بين المؤسسات المالية في دول الاتحاد الأوروبي .
- يعترف الاتحاد المصرفي الأوروبي بمبادئ إدارة الأزمات وخطط الانتعاش (RRPs) وينظر إلى هذه الخطط بأنها ذات قيمة في مجال التخطيط والوقاية والتدخل المبكر .
- ينبغي توقع المخاطر التي يمكن أن تواجه المؤسسات المالية لذلك يجب وضع مجموعة من الخطط الإستراتيجية لحماية مصالح حملة الأسهم والدائنين، كما يجب إيجاد حلول للتدابير التي تؤثر على النظام المصرفي بشكل عام(مثل وقف توزيع أرباح الأسهم من قبل البنوك أثناء الأزمة) وينبغي أن تكون هذه التدابير مصممة بعناية.
- الاتحاد المصرفي الأوروبي يرحب بفكرة الحصول على معلومات وتوجيهات من (لجنة بازل) كما أنه يمكن اعتماد المبادئ والتوجيهات (لجنة بازل) لعملية الإصلاح والانتعاش وتطبيق مبدأ "التناسب"(أي تطبيق إدارة الأزمات على المؤسسات المالية بغض النظر عن كبر هذه المؤسسات أو صغرها) .
- الاتحاد المصرفي الأوروبي يركز بشكل أساسي على عملية الرقابة من قبل سلطات مختصة.
- الاتحاد المصرفي الأوروبي ينظر إلى التخطيط لأجل صياغة خطة من أجل التدخل المبكر في عملية إدارة الأزمات.
- الاتحاد المصرفي الأوروبي يرى أنه من الأنسب العمل في مجال التدخل المبكر والتركيز على ذلك.

- الاتحاد المصرفي الأوروبي يرى بأن عملية التدخل المبكر (بناء على مجموعة من المؤشرات المادية وغير المادية) يجب أن تكون بشكل سري.
- ينبغي أن تكون القرارات التي تم إصدارها في مارس 2010 متوافقة مع مبادئ (لجنة بازل)، من حيث ضمان حقوق الدائنين، كما ينبغي مناقشة التحديات المتوقعة الحدوث على الصعيدين الوطني والعالمي، ووضع مجموعة من المبادئ والقوانين والاقتراحات لأجل مواجهتها .
- الاتحاد المصرفي الأوروبي يوصي بالمزيد المزيد من عمليات التشاور في مجال إدارة الأزمات وبالأخص مع خبراء قانونيين .
- يجب البدء بعملية الإصلاح الشامل في مجال القطاع المصرفي في دول الاتحاد الأوروبي، الأمر الذي يؤشر إلى البدء بعملية التقييم .
- الاتحاد المصرفي الأوروبي يعتقد بأنه يمكن تجنب تكاليف فشل البنوك قبل وقوعها وذلك من خلال اتباع التدابير الوقائية اللازمة وتطبيق مبدأ الوقاية خير من العلاج. إذ أن من الضرورة بمكان تطبيق مبادئ إدارة الأزمات، وبالأخص التركيز على مبدأ الوقاية.
- يجب إنشاء صندوق للضمان يتم من خلاله استقبال جميع المساهمات من البنوك المشتركة في دول الاتحاد الأوروبي، وذلك لأجل مكافحة والتغلب على الأزمات التي يمكن ان تقع في المستقبل .
- من الأهمية بمكان إنشاء صناديق وطنية من أجل التنسيق والترتيب مع المؤسسات المالية خارج الحدود (خارج نطاق دول الاتحاد الأوروبي) من أجل تجنب الخطر المزدوج .
- كما ينبغي للدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي وضع خطط أساسية من أجل ضمان الودائع لتحقيق مبدأ حماية المودعين من الأخطار التي يمكن أن تحدث .
- في حال وقوع الأزمة فإنه من المتوقع أن تكون السلطات المختصة في المؤسسات المالية قادرة على الاقتراض المالي من أجل مواجهة الأزمات التي يمكن ان تحدث.
- التركيز اكثر على إنشاء صناديق التحوط .

- كما يجب التركيز على التعامل مع شركات التأمين.
- ينبغي وضع مجموعة من الاستراتيجيات التي تركز على الاستثمار، وإعادة النظر باستراتيجيات السيولة والتنوع ونسبة المخاطر والعائد على الأصول، ويجب التركيز على الاستثمار في المحافظ المتنوعة، مع مخاطر منخفضة وقصيرة المدة.

لغة الاتصال المرئي لإدارة الأزمات

بطبيعة الحال فإن عملية صنع القرار تعتمد بشكل أساسي على التقارير الواردة من جميع الأطراف المعنية، كما أن المتطلبات التكنولوجية تلعب دوراً أساسياً في عملية صنع القرار، إذ تم تطوير نموذج للاتصال للمفاهيم والأفكار، وهو يعتمد بشكل أساسي على الترتيب المكاني من خلال الرموز البصرية، ووضعها في قواعد مخصصة لتفسير وتحويل الرسائل البصرية إلى لغة طبيعية يتم النطق بها، وتم تطوير نموذج الاتصال ليواكب التحديات المقبلة، إذ تبين بأن التقارير من المراقبين (الأشخاص) غير قادرة على مواكبة الظروف المستجدة، لذلك تم الاعتماد على النموذج الحالي من أجل القدرة على مواكبة الظروف المستقبلية.

مؤشرات أداء اللغة البصرية في مجال محاكاة الكوارث

مقدمة

لقد أثبتت الأحداث الأخيرة بأن البنية التحتية للاتصال بحاجة إلى تدعيم وإعادة هيكلة، إذ أنه أصبح لزاماً تطوير نماذج تكنولوجية لإدارة الأزمات، وقد ظهر ذلك جلياً بعد أحداث 11 سبتمبر من عام 2001، إذ تبين بأن خدمات إدارة الأزمات المعتمدة على الأشخاص عديمة الجدوى، لذلك أصبح من الضروري ابتكار (أجهزة المساعد الرقمي الشخصي) والتي تقدم التواصل اللاسلكي والتواصل والاتصال .

أجهزة المساعد الرقمي الشخصي عادة ما تتكون من مجموعة صغيرة من الخيارات لدى المستخدم تعمل باللمس، وتتكون من عدد من الأزرار ولوحات مفاتيح، وعلى الرغم من أن الكثير من الباحثين اقترحوا إضافة قدرات متعددة

الوسائط، إذ يجب الاعتماد على تقارير المراقبة أثناء حالات الأزمة، ولأجل حل المشكلة ومنع المزيد من الأضرار.

الملاحظات التي يتم إدخالها من قبل الشخص، تقوم على مدخلات متعددة الوسائط، وقد تتأثر هذه الملاحظات بالمزاجية والعاطفة، وهذا يلعب دورا أساسيا في عملية إعداد التقارير، إذ قد تصبح المعلومات غامضة، وغير مكتملة .

لذلك وجب التفكير بأسلوب جديد لأجل التغلب على هذه المعضلة فهذا الجهاز يقوم على مبدأ التمثيل الاتصالي المتبادل في نقل المعلومات في حالات الطوارئ، من أجل تيسير ونقل المعلومات لتعزيز مبدأ التفاهم العالمي، إذ يتم من خلال هذه المعلومات المتجمعة عملية الربط (إذ يتم نقل المعلومات من كثير من المستخدمين يقومون بتلخيص وجهات نظرهم عن عملية المراقبة، وهذه المعلومات يتم جمعها لأكثر من مستخدم) يتم استقبال هذه المعلومات من قبل الجهاز التمثيل الاتصالي وهذا الجهاز يقوم بعملية الربط ما بين وجهات النظر المختلفة من أجل الوصول إلى بيان أساسي مشترك ومترابط .(ويتم نقل المعلومات من قبل المستخدمين من خلال اختيار رموز (صور) تكون مشتركة فمثلاً رمز مربع يدل على موقع معين..وهكذا).

ومن خلال هذه المعلومات وعملية الربط يتم الوصول إلى نتيجة مشتركة، ونموذج الاتصال هذا مزود بذاكرة ذات مدى واسع، وقد تم ابتكار هذا النموذج من قبل النظم التفاعلية للمعلومات في هولندا (ICIS)

ويمكن التعرف على اللغة كذلك من خلال الرموز أي لغة البصرية، ويمكن تفسير المعاني على أشكال بصرية بناء على الرموز التي يتم إدخالها من قبل المستخدم، ويتم من خلال هذه الرموز المدخلة بناء دلالات.

ومن خلال هذا النموذج تم دعم البنية التحتية للاتصالات التي تخص إدارة الكوارث، وتم تدعيم هذا الجهاز باللغة البصرية، ويمكن الاستفادة من هذا الجهاز للكثير من رجال الإطفاء وكذلك الكثير من المنظمات لأجل مواجهة الأزمات.

يتمثل أسلوب عمل هذا الجهاز من خلال مجموعة من الخطوات إذ يقوم المستخدم بإدخال رموز، والمستخدم الآخر يقوم بإدخال رموز (هذه الرموز تمثل

التقارير من قبل المراقبين)، ويتم جمع هذه الرموز من أكثر من مستخدم، ويقوم هذا الجهاز بتحويلها إلى صور بصرية، كما يقوم بوضع مجموعة من النتائج المترابطة، وفي نهاية المطاف يتم الحصول على ورقة يتم من خلالها وصف للمخاطر المرتقبة(النتائج) .

ويجب أن نذكر بأن لغة التواصل بدأت في العصور الوسطى، وكذلك تم استخدام الفلك من أجل هذه المهمة ولا ننسى بأن الكتابة الهيروغليفية في مصر القديمة كانت معتمدة على الرموز من أجل التواصل . ونحن هنا في هذه الأيام نرى أنفسنا بحاجة إلى التواصل مع بعضنا بعضاً من خلال الرموز، من أجل القيام بعملية المتابعة والتقييم. ويجب أن لا ننسى بأن اللغة البصرية هي ذات أهمية إذ أنه يمكن فهمها من قبل الكثيرين بغض النظر عن اللغة الكتابية، إذ ان الكثير من المجتمعات تمثلها لغة خاصة بها، وهي غير مفهومة من قبل مجتمعات أخرى، لذلك يجب الاعتماد على اللغة البصرية في نقل المعلومة.

والآن وفي الوقت الحاضر أصبح استخدام الرموز في مجال الأزمات، غير متاحة بسهولة، فالحدود الجغرافية تلعب دور في ذلك، إذ تم وضع مبادئ ومعايير أساسية لخرائط الرموز على مستوى الولايات المتحدة وحلف الأطلسي من أجل إدارة الأزمات، كما تم اختيار الرموز من قبل القطاعين الخاص والعام، وهي تستخدم لتبادل المعلومات في حالات الطوارئ واستجابة للكوارث والحوادث الإرهابية، كما تمت صياغة مجموعة من الرموز من قبل الحكومة الاسترالية والنيوزلندية من أجل التعاون المشترك .

وفي أحداث 11 سبتمبر 2001، تم التركيز بشكل أساسي على التقنيات الحديثة والمتقدمة في عمليات الاتصال. وإن التعرف على هذه الرموز ليس مدار البحث في هذه الورقة البحثية.

لذلك تم ابتكار الكثير من الاتصالات البصرية واللغوية في إدارة الأزمات.

كما أن أسلوب المحاكاة والنمذجة يلعب دوراً بارزاً في مجال محاكاة الظواهر الطبيعية، كما أشار روبنسون براون، إذ تم تصميم الكثير من النماذج من أجل هذه المحاكاة. وتم التدريب على هذه النماذج من قبل الكثيرين لأجل حالات الطوارئ . إذ

يجب أن تتكامل البرامج التدريبية مع البنية التحتية لعملية الاتصال باستخدام عملية المحاكاة .

تعرف المحاكاة بأنها تقليد الشيء الحقيقي، لذلك فعملية المحاكاة تتطلب تحديد الخصائص الرئيسية والمجردة لسلوك نظام معين. ويتم استخدام المحكاة في سياقات كثيرة من مثل محاكاة التكنولوجيا من أجل تحسين الأداء، والاختبار والتدريب والتعليم وألعاب الفيديو، وكذلك يشمل التدريب على الطيران من خلال تدريب الطيارين على الطائرة. كما تستخدم المحاكاة من أجل تقليد نظام طبيعي أو نظام بشري، وتستخدم المحاكاة من أجل الولوج إلى الحقيقة أو بالأحرى التشبه بالحقيقة، لأنه لا يمكن الوصول إليها في الحقيقة أو تكون خطرة، أو أنها لا تزال قيد التصميم أو أنها تكون غير موجودة بالأصل.

ومن أجل تمثيل المحاكاة بشكل حرفي يتم أخذ وانتقاء المعلومات ذات الصلة حول الخصائص الرئيسية والسلوكية، واستخدام تبسيط تقريبي وافتراضي لأجل المحاكاة، ويتم استخلاص واختبار النتائج خلال عملية المحاكاة.

وعبر التاريخ فإن هناك كثيرا من النماذج الرياضية والتي كانت مدار البحث، فالآن أصبح بالإمكان من خلال المحاكاة إيجاد حلول تحليلية للمشاكل التي وجهت من قبل، ويمكن بالتالي التنبؤ بسلوك النظام من خلال مجموعة من المعلومات والظروف الأولية.

والمحاكاة قد تستخدم بعض الخوارزميات من نماذج رياضية بحتة ويمكن للنظام أن يكشف عن حدود الأداء.

كما أن مصطلح المحاكاة يشمل مدخلات من المستخدمين لتوليد المحاكاة الفعلية لتشغيل البرامج أو المعدات، مثل محاكاة الطيران التي بها يمكن تشغيل الآلات والمعدات، فضلا عن برنامج الرحلة الفعلية.

كما يتم استخدام المحاكاة في العديد من المجالات، بما في ذلك العلوم والتكنولوجيا، والترفيه، والرعاية الصحية، وتخطيط الأعمال والجدول الزمني.

وكانت محاكاة الكمبيوتر المتقدمة تسير جنبا إلى جنب مع النمو السريع للكمبيوتر، وبعد نشر تقريره الأول على نطاق واسع خلال مشروع مانهاتن في الحرب

العالمية الثانية لنموذج عملية تفجير نووي. وقد تم ابتكار حوالي (12) نظاما للمحاكاة باستخدام خوارزمية مونت كارلو. وكثيرا ما يستخدم الكمبيوتر للمحاكاة كمساعد، وهناك العديد من أنواع مختلفة من المحاكاة، والسمة المشتركة أنها تشترك جميعا في محاولة لتوليد عينة من السيناريوهات المحتملة، كما أن المحاكاة توفر ميزة فعالة لمحاكاة الواقع، إلا أنها لو نفذت في الواقع ستكون باهظة أو مستحيلة. واستخدمت المحاكاة في البداية كنماذج مكملة للكمبيوتر ولكن استخدامها على نطاق واسع أصبح في وقت لاحق إلى حد ما.

إلا أن المحاكاة تتطلب توفير كم من المعلومات حول الظاهرة المراد محاكاتها، فمثلاً محاكاة التردد الكهربائي على سلك يحتاج إلى جمع معلومات عن حالة الطقس والمناخ.

وتبرز أهمية المحاكاة من خلال القدرة على الوصول إلى البيانات، لاكتشاف عيوب في تصميم أو تسلسل أحداث معينة. كما أن تصميم برنامج محاكاة معين يعمل على حل العديد للمعادلات التفاضلية والجبرية. كما تشمل المحاكاة عمليات كيميائية ومحاكاة الدوائر الكهربائية، وقد وصلت المحاكاة إلى الحدود الطبية فإنه يمكن محاكاة كيفية الورم عند الإنسان، وتبين تغيرات هذا الورم خلال فترة طويلة من العلاج الطبي، وتبيين التغييرات السرطانية على هذا الورم.

كما أن المحاكاة قد تطورت في المجالات بشكل كبير، وقد انتشرت هذه الظاهرة خلال القرن العشرين جنباً إلى جنب مع استخدام وانتشار أجهزة الكمبيوتر، وهذا التطور يتماشى قدماً مع التطور التقني بشكل عام. والمحاكاة الفيزيائية تشير إلى استبدال الأشياء المادية عن الشيء الحقيقي لنماذج مختارة من قوانين الفيزياء، ويتم استخدام أسلوب المحاكاة لأنه يمكن التحكم بها أكثر من الكائن الفعلي كما أنها أقل تكلفة. والمحاكاة التفاعلية هي نوع خاص من المحاكاة الجسدية، والتي تشمل المحاكاة الفيزيائية للعاملين، كما هو الحال في جهاز محاكاة الطيران وجهاز محاكاة قيادة السيارات.

المحاكاة أصبحت جزءا مفيدا من النمذجة الرياضية للعديد من الأنظمة الطبيعية في الفيزياء (الفيزياء الحاسوبية)، والفيزياء الفلكية والكيمياء والبيولوجيا، والنظم البشرية وعلم النفس والعلوم الاجتماعية، والهندسة. ويمكن استخدامها لاستكشاف

المحاكاة واكتساب رؤى جديدة في التكنولوجيا الجديدة، وتقدير أداء النظم المعقدة جدا وإيجاد الحلول للمشاكل التي قد تعتريها.

المحاكاة الحاسوبية تختلف عن برامج الكمبيوتر التي تعمل بضع دقائق، إذ تعمل الشبكة القائمة على المحاكاة على أجهزة الكمبيوتر لساعات، والمحاكاة قد تدوم وتعمل لعدة أيام. وقد تجاوز حجم الأحداث التي تمت محاكاتها بواسطة المحاكاة الحاسوبية البعيدة كل ما هو ممكن (أو ربما حتى يمكن تخيلها) باستخدام النمذجة الرياضية التقليدية، فقد وصلت إلى محاكاة المعركة الصحراوية، وقد وصلت المحاكاة لتشمل إنشاء أول جهاز محاكاة الدماغ البشري.

وتبين نماذج عامة لأنواع من المحاكاة الحاسوبية في مجال إدارة الأزمات والكوارث الطبيعية، كما ويتم التوقع للظواهر المستقبلية عن طريق توفير جملة من المعلومات فمثلاً من أجل التنبؤ لسلسلة بيانات الأرصدة الجوية يتم توفير شبكة من المعلومات عن الطبيعة الجغرافية لكل منطقة، وكذلك لأجل التنبؤ بالتلوث الحراري، يجب توفير جملة من المعلومات مثل توفير درجة حرارة المياه وكذلك نسب المعادن وأي شيء من هذا القبيل.

كما أن موثوقية النتائج التي تسفر عنها عملية المحاكاة تعتمد وبشكل أساسي على صحة نموذج المحاكاة، كما أن نموذج المحاكاة قد لا يؤدي إلى إجابة عن استفسارات معينة، كما يجب أن نعلم بأن طبيعة المعلومات التي يقدمها الإنسان تؤثر على النتائج المتوقعة من عملية المحاكاة. كما أن المحاكاة يمكن أن توفر معلومات لمصنعي السيارات للاستفادة من ميزات السلامة في تصميم السيارة الجديدة، من خلال بناء نسخة من السيارة من خلال نظام المحاكاة الفيزيائية، لذلك فإنه يتم توفير مئات الآلاف من الدولارات من خلال هذه المهمة. ويمكن للمهندسين أن يوفروا كثيرا من الوقت والمال عندما تتم محاكاة لبناء نموذج فريد من نوعه. كما يجب أن لا ننسى بأنه من خلال عملية المحاكاة هذه يتم التعرف على الأخطاء التي يمكن ان تحدث لأجل البدء بعملية التصحيح.

وإدارة الأزمات تعتمد بطبيعة الحال على الأشخاص وطبيعة التعاون الجغرافي، التي يتم تقديمها عن طريق الرموز، إذ يمكن للمستخدمين إرفاق الرموز البصرية التي

تصف الحالات ذات الصلة بموقع معين، ويمكن أن تكون الرموز على أشكال هندسية، ويمكن استخدام الأشكال الهندسية مثل السهام والخطوط والمستطيلات والمثلثات، ليشير إلى منطقة معينة، كما أن الرمز يمكن أن يضيف الكثير من المعلومات الإضافية.

1. يتم استخدام المساعد الشخصي الرقمي لضمان الوصول إلى تقارير دقيقة، ويوفر هذا النظام الحذف والتغيير، والتكبير كذلك.
2. واجهة اللغة البصرية يتم اختيار سلسلة من الرموز البصرية لإيصال الملاحظات، ويتم ذلك بإدخال رموز بصرية يتم تحويلها إلى لغة منطوقة. ويعتمد هذا الجهاز على الرموز .
3. يتم تحليل هذه الرموز وتحويلها إلى لغة منطوقة، لكن يجب إدخالها بإتقان وصدق من أجل الوصول إلى نتائج موثوق بها.

ولأجل تسهيل عملية التواصل يجب تصميم الرموز بشكل جيد وتصميم واجهة قابلة للاستخدام.

من أجل تجريب هذا الجهاز تم تصميم نموذج محاكاة مبني على أساس هجوم (بالغاز) ومن خلال المعلومات المخزنة في هذا الجهاز تبين بأن عملية انتشار الغاز ستتم خلال 11 دقيقة، ومن أجل مواجهة هذه الكارثة تم تصميم سيناريوهات يتم تنفيذها على أساس كل دقيقة. وتتم عملية المعالجة بدءاً من مكان بدء انتشار هذه الغازات السامة، وانتهاء بعملية السيطرة، وقد تم استخلاص الكثير من العبر تبعاً بفضل عملية المحاكاة (العالم الافتراضي).

وقد أجريت الكثير من التجارب لتقييم مقدرة المستخدمين على التعبير والتواصل باستخدام الرموز، وقد تم اختيار المشاركين من أعمال (25-50 سنة)، لهذه التجارب. إذ توفر المحاكاة منهجاً لنمذجة الطبيعة الديناميكية للكوارث .

الفصل التاسع

إدارة الاتصال في الأزمات

تأثير وسائل الاتصال على عملية إدارة الأزمات
خطة للاتصال في إدارة الأزمات
التواصل في وقت الأزمة
توقع حدوث الخطر
الأزمات التي يمكن أن تحدث
كيف نتعامل مع قضية ما (الأزمة)؟
التعامل أثناء وقوع الأزمة
العناصر المشتركة في وقت حدوث الأزمة
العمل عندما تقع الأزمة
ما يجب عليك أن تفعله وقت حدوث الأزمة ؟
كيفية الاستعداد للأزمة ؟
ما هي الأزمات الرئيسية التي يمكن أن تواجه المنظمة ؟
من هم الجماهير المعنيين في وقت حدوث الأزمة؟
الاستنتاج

الفصل التاسع

إدارة الاتصال في الأزمات

كانت الأيام التي تلت الأزمة التجارية العالمية ذات أهمية، فقد تم الاهتمام أكثر في إدارة الأزمات، وبرزت أهمية إدارة الاتصال في الأزمات، وكيفية التعامل معها، كما تم الاهتمام بالتقليل من المخاطر أقل ما يمكن ، ان إدارة الاتصال في الأزمات، تشمل عدة مواضيع، منها تعريف الأزمة نظرياً وطرق التعامل مع الأزمات، داخلياً وخارجياً، وطرق علاج إدارة الأزمات عن طريق وسائل الاتصال، وهناك قوائم ومعلومات أساسية لدعم عملية الاتصال، وهذه تعد أساسية لعملية إدارة الأزمات بالنسبة للمؤسسات والمنظمات .

وهناك ايضا مجموعة كبيرة وواسعة من القضايا المتعلقة بإدارة الأزمات، اضافة الى آراء الكثير من الخبراء والمستشارين في عملية إدارة الأزمات، ومن أهمها شركات الاستشارات الرائدة في المملكة المتحدة. حيث يزداد الاهتمام بإدارة الأزمات ونظريات الاتصال ومفهوم الأزمات وعناصر الأزمة ، وأصحاب المصلحة والجمهور ودور وسائل الإعلام ، والفشل .

وتمثل أزمة الاتصال وخطوات عملية التحضير للأزمة والجمهور الداخلي وإدارة الفريق والتخطيط للمخالفات والمبلغين مسالة بالغة الأهمية.

تأثير وسائل الاتصال على عملية إدارة الأزمات

كثيرا ما نسمع عن انفجار بركاني في جزيرة نائية يؤثر على مليون شخص في جميع انحاء العالم، وقد تصبح أزمة عالمية وبعد الأزمة يجب أن تدار محلياً، وكيف لفرق إدارة الأزمات التعامل مع هذا التحدي، وكيف تتم مساعدة الموظفين على فهم كيفية التعامل مع إدارة الأزمات، وزيادة الثقة لدى المنظمة، وكيفية التعامل مع التهديدات المحتملة الوقوع.بما يمكن المعنيين من:

- تطوير الفهم النظري للأزمات والقضايا المرتبطة بها.
- تحديد الجمهور المستهدف.
- وضع تفاهم حول كيفية إدارة الأزمات من قبل القيادة الإدارية.
- تطوير الوعي حول إدارة الاتصالات في التعامل مع الغضب والمخاطر التي ستواجه المنظمة بطبيعة الحال عند التعرض للأزمة.
- القدرة على التعامل مع المواقف الصعبة ووضع خطة لأجل هذه المهمة.

والمخطط الذي يجب ان يدركه المعنيون بالأزمات يحتوي على :

1. ما هي الأزمة؟ الاتجاهات العالمية من منظور تاريخي.
2. دورة إدارة الأزمات؟ وكيفية التعامل مع الأزمة ورسم خريطة للدورة وسوف تغطي جوانب بناء الثقة في وقت حدوث الأزمة.
3. طريقة التعامل مع الأزمة: من خلال دراسات لحالات ودور الاتصالات الخارجية والداخلية في عملية إدارة الاتصالات. وتحديد دور وسائل الإعلام في عملية معالجة واحتواء الأزمة .
4. القدرة والسيطرة : ويتم التركيز على المبادئ والتوجيهات الأساسية لعملية التعامل مع الأزمة ، ودور العاطفة والقيادة، وتبادل المعلومات.

خطة للاتصال في إدارة الأزمات

الخطوة الأولى : ما قبل الأزمة : تتضمن تحديد متحدث رسمي.

الخطوة الثانية: الاتصال والإعلام الداخلي : يجب على الموظفين الإبلاغ عن أعضاء فريق إدارة الأزمات.

الخطوة الثالثة: تقرير الحوادث : الإبلاغ عن وجود الحادث.

الخطوة الرابعة: الموارد اللازمة لإدارة الأزمات: تحديد الفريق القائم على إدارة الأزمات.

الخطوة الخامسة : تحديد الخطوات : تحديد الخطوات التي سيتم التعامل معها في حال وقوع الأزمة.

الغرض من هذه الخطة هو تقديم عرض موجز للخطوات التي يجب اتخاذها في حالة حدوث أزمة داخل فريق نادي التجديف .

الخطوة الأولى : ما قبل الحدث (الخطة)

ينبغي أن تشمل الخطة ما قبل الحدث النقاط التالية :

- أرقام الاتصال مع جميع الأرقام الضرورية.
- وضع خطة للاتصال.
- مسح بيئي للأحداث ذات الصلة.
- تعيين متحدث بإدارة الأزمات.
- وفي حال عدم وجود بيان رسمي أو ناطق رسمي يجب التركيز على وسائل الإعلام والمؤتمرات الإعلانية.

ومن الضروري وضع متحدث رسمي ، لإدارة الأزمة، وأن يكون مسؤولا عن تقدم بيان رسمي بشأن الأزمة.

الخطوة الثانية: الاتصال والإعلام الداخلي :

تشكيل فريق من أعضاء النادي وتوفير التوجيه اللازم بشأن المعلومات المتدفقة. وينبغي ان تدرج الشعب التالية ضمن فريق إدارة الأزمات :

1. الرئيس.
2. محام.
3. متحدث باسم إدارة الأزمات.

في حال حدوث أزمة ينبغي للجنة تنظيم الحدث لديها وضع قائمة بأسماء وجميع أرقام الاتصال من أعضاء الفريق لإدارة الأزمات، وينبغي الاتصال بهم وفقاً للأولويات، والمدير التنفيذي هو المسؤول عن تحديد فيما إذا كان الحادث "أزمة" أم لا . وفي حال سمي "أزمة" فإنه يجب وضع فريق لإدارة هذه الأزمة ، وتعيين متحدث للتواصل مع وسائل الإعلام.

الخطوة الثالثة : تقرير عن الحوادث

رئيس الحدث أو المدير يكون مسؤولا عن تعبئة الاستمارة التي يصف بها الحادث، وتحفظ في ملف.

الخطوة الرابعة: موارد العمل في الأزمات

وقد يقرر فريق إدارة الأزمات إجراءات تتضمن تحديد الموارد وتحديد المحامين والمديرين التنفيذيين .

الخطوة الخامس: الإعلام الخارجي :

ينبغي إعلام الأطراف الأخرى، ويتم إبلاغ الإعلام .

الملحق رقم (1) حالات الأزمات المحتملة :

الحوادث التالية تتطلب الاتصال الفعال:

- حادث سيارة.
- سوء الأحوال الجوية ذات الصلة.
- وفاة أو إصابة رياضي أو مدرب.
- وفاة أو إصابة موظفي الدعم ومقدمي الخدمة.
- تعاطي المنشطات.
- النشاط الإجرامي.
- الكوارث الطبيعية.
- الإرهاب.

الملحق رقم (2): الإبلاغ عن الحوادث :

- اتصال رقم هاتف :
- تفاصيل عن الحادث :
- التبليغ عن الحوادث .

الخطوة الأولى: ما قبل الحدث

1. إعداد فريق لإدارة الأزمات.

2. إعداد قائمة للاتصال الخارجي.

الخطوة الثانية: تحديد طرق معالجة الأزمات:

1. تحديد رئيس لإدارة الأزمات.
2. متحدث رسمي لإدارة الأزمات.
3. فريق لإدارة الأزمات.
4. تحديد مستوى الأزمات والخطوات المقبلة.
5. البدء بعمليـة الاتصال

الخطوة الثالثة: اتخاذ الإجراءات اللازمة من أجل التقليل من حدة الأزمة.

الخطوة الرابعة: تقرير الحوادث : الانتهاء من تقرير الحادث.

التواصل في وقت الأزمـة

ويتم ذلك من خلال:

- تحسين القدرة علـى تحديـد إمكانيـة المؤسـسة الـتي تخـصك في حـال حـدوث الأزمـة.
- التعرف على المشاكل أو الصعوبات التي يمكن أن تظهر حال وقوع الأزمة.
- تبادل الخبرات والتعلم.
- القدرة على التعامل مع المخاطر
- فهم ماهية الأزمة
- التواصل في حال وقوع الأزمة
- الترقب قبل حدوث الأزمة
- القدرة على التعامل مع المخاطر.
- المنظمات تحتاج إلى المزيد من التنسيق والمتابعة في مجال إدارة الأزمات.
- العالم من حولنا يتغير .
- انتشارات الجماعات التي يمكن أن تحدث أزمات وقضايا.
- منظمات اليوم والبيئة معقدة، والأعـراف والقـيم مـتغيرة، ووسـائل الإعـلام أصبحت أكثر حرفيـة وديناميكـة (ومتطفلة).

- تحتاج إلى التعرف على عاطفة الجمهور .
- التعرف على المخاطر التي يمكن أن تحدث في حال وقوع الأزمة.
- التعرف على مصدر أساسي للمعلومات حول المخاطر التي يمكن أن تواجه المنظمة.
- الخبراء يلعبون دوراً أساسياً في عملية إدارة الأزمات.

توقع حدوث الخطر

ملاحظات عامة

- المخاطر التي واجهت المنظمة في الماضي.
- المخاطر التي يمكن أن تواجه المنظمة في المستقبل .
- التقليل من حدة المخاطر التي يمكن أن تواجه المنظمة في المستقبل .

الأزمات التي يمكن أن تحدث

- النفايات المشعة.
- الهجوم بالغازات السامة
- تحطم طائرة.
- الحرب النووية.
- الأسلحة والحروب.

لذلك من المتوقع أن تظهر في المنظمات أزمات؟

- لا توجد منظمة في مأمن من الأزمة.
- وسائل الإعلام يمكنها أن تقوم بعملية الترويج لهذه الأزمة وبالتالي فإن الجمهور يعلم بوقوع المؤسسة في أزمة، وبالتالي يؤثر على سمعتها.

كيف نتعامل مع قضية ما (الأزمة)

- تحتاج إلى إدارة استباقية.
- خطة لإدارة الأزمات تتطور عبر الزمن.
- وقوع الأزمة بشكل مفاجئ.

- رد فعل (إدارة الأزمات) .
- الارتباك في حال وقوع الأزمة.

دورة حياة الأزمة

- (الفضيحة) على سبيل قضية الرشاوى للسيد أنرون في شركة مرسيدس.
- (المواجهة والاشتباك) مثل المنازعة ما بين شركة فولكس فاجن وشركة جنرال موتورز.
- (أزمة عالمية حقيقية) على سبيل المثال انفلونزا الطيور ، وأعمال الشغب في فرنسا.
- (كثافة الإعلام).

التعامل اثناء وقوع الأزمة

- أي نوع من الأزمة يمكن أن يحدث لك.
- هل هذه الأزمة (داخلية تخص المنظمة) أم (خارجية عالمية)
- عيب في المنتج ؟
- التخريب وهجوم إرهابي؟
- الأعاصير والفيضانات؟
- مقاطعة المستهلكين؟
- دعاوى قضائية (دعاوى منازعات حول الأجور في المنظمة)
- إغلاق المنظمة.
- منازعات العمل .
- الأزمات المالية.
- الاحتيال.
- الفصل التنفيذي .

العناصر المشتركة في وقت حدوث الأزمة

- آثار الحادثة (الأزمة).

- الضحايا والقائمون على الأزمة.
- الأحداث التي تتحرك بسرعة.
- أطراف خارجية اتخاذ مواقف دعم وتأييد أو معارضة.
- اهتمام الجمهور ، وأزمة الثقة التي يمكن أن تظهر.
- دور وسائل الإعلام.
- الاتصال السريعة عبر شبكة الانترنت.

العمل عندما تقع الأزمة

- الإدارة الناجحة تقوم باتخاذ القرارات الصائبة وقت حدوث الأزمة.
- معالجة الوضع بسرعة .
- القلق والتعاطف (نحن نشعر بقلق ، نحن نهتم).
- العمل على حل الأزمة .
- استخلاص العبر والإيجابيات وقت حدوث الأزمة.
- السرعة في التخلص من الأزمة بأقل وقت ممكن.
- محاولة التغلب على نقص المعلومات سواء من الداخل أو من الخارج.

ما يجب عليك أن تفعله وقت حدوث الأزمة ؟

- تقييم الوضع.
- لا ترضخ للمطالب بشكل فوري.
- الجلوس، ومعرفة ما يحدث، وإلقاء نظرة إستراتيجية وعقد اجتماع عمل.
- خذ زمام المبادرة ووقف العمل.
- إصدار بيان بأسرع وقت.
- اتخاذ القرارات الإستراتيجية.
- كون قادراً على تحمل المسؤولية.
- يجب أن تتأكد وتتحقق من كل ما يدور حولك.
- تحديد المؤيدين لسياستك وطرد المخالفين .
- من يستطيع مساعدتنا.

- البدء بعملية الاتصال وبعث الرسائل للمساعدة.
- ماذا تريد أن تقول لهم.
- إعداد خطة مفصلة بما يجب عليك القيام بعمله.
- يجب أن تكون صادقاً.
- ابدأ بعملية التكهن (تقدير ما سيحدث في المستقبل).
- يجب أن تكون مهذباً.
- يجب ان تتصرف بسرعة وخلال الـ(24) ساعة الأولى وقت حدوث الأزمة.
- إدراك ما سيحدث الآن، والتخمين لما سوف يحدث من مخاطر .
- يجب أن تدير الأمور بمهنية وعقلانيـة، وأن تستعين بأناس عقلانيين.

كيفية الاستعداد للأزمة ؟

- وضع خطط وتجهيزات.
- تخطيط السيناريوهات المحتملة.
- تقييم المخاطر .
- إنشاء قسم متخصص لإدارة الأزمات .
- يتكون هذا القسم من قائد أو مدير وناطق رسمي وخبراء في المجالات (القانونية، والصحية، والموارد البشرية والانتاج والتمويل والأمن) .
- وضع كتيب أو دليل للإجراءات التي تخص فريق إدارة الأزمات.
- وضع كتيب أو دليل للهواتف الطارئة ومراكز إدارة الأزمات.
- التنسيق مع أطراف خارجية مثل رجال الإطفاء والفرق الطبية
- عقد دورات مع مراكز البحوث والخبراء والمحامين.
- إعداد خطط استباقية لعمليات محاكاة الأزمة وقت حدوثها.
- تدريب المتحدثين الرسميين في وسائل الإعلام المختلفة.

ما هي الأزمات الرئيسية التي يمكن ان تواجه المنظمة ؟

- أزمات تشريعية.
- أزمات بيئية.

- أزمات في الجودة والتكنولوجيا.
- أزمات سياسية.
- أزمات اجتماعية.
- أزمات اقتصادية.
- أزمات قانونيـة .

من هم الجماهير المعنيين في وقت حدوث الأزمة؟

- جماهير الداخليين (موظفي المنظمة).
- التقنيين .
- المؤسسات الحكومية.
- المجتمع المحلي .
- المنظمات غير الحكومية.
- وسائل الإعلام .

الاستنتاج

- التغذية الراجعـة في حال حدوث الأزمة واستخلاص العبر .
- الاهتمام بأسلوب الاتصال.
- أن تكون المنظمة مستعدة لتقييم الوقائع .
- الاستجابـة بسرعة ودقة.
- علاج المواقف والتصورات وإظهار العواطف.
- التصريح والاعتراف بالأخطاء التي وقعت بها المنظمة.
- عدم التحدث بالنيابة عن الآخرين، وأن يكون المتحدث مهذباً.

الفصل العاشر

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإدارة الأزمات

الفصل العاشر

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإدارة الأزمات

تهدف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حالات الطوارئ إلى المساعدة والدعم في عملية إدارة الأزمات، وهناك فجوة كبيرة في الفهم العلمي للتصميم التكنولوجي للمعلومات والاتصالات. ومن أجل سد هذه الفجوة في مجال التكنولوجيا والاتصالات هناك الكثير من الأبحاث في مجال إدارة الأزمات تركز على البحوث المتعلقة بإدارة الأزمات.

وتبرز هنا أهمية عملية التمويل المحتملة، وضرورة إنشاء قواعد للبيانات المشتركة، واعتماد المبادئ التي سبق وان درست، في مجال إدارة الأزمات المتوقعة في المستقبل.

ويجب ان يتم التركيز على البنية التحتية لإدارة الأزمات وكذلك دور الموارد البشرية، واستخدام تكنولوجيا المعلومات لتعزيز إدارة الكوارث من أجل دعم أنشطة إدارة الحالات الطارئة.

وهناك مجموعة من الاستراتيجيات المستقبلية يجب أخذها بعين الاعتبار، وهي:

- البنية الأساسية وحمايتها.
- تحليل المخاطر
- الاستجابة التنظيمية
- دعم سياسة التكامل.
- ضرورة تشجيع البحوث المتعلقة بإدارة الأزمات.

كذلك ضرورة تقييم تكنولوجيا والمعلومات والاتصالات الخاصة في إدارة الأزمات إذ يجب يتم تخطيط عملية ناجحة لأجل ذلك، ويجب تشجيع الجهود اللازمة من أجل ذلك، كما يجب تعزيز مصداقية العمل في مجال صنع القرار .

كما يجب أن تتلخص رؤية كاملة للتكنولوجيا التي يمكن استخدامها، والعمل على وضع نموذج لذلك.وهناك أهمية لمعرفة طبيعة الكثير من الشكوك حول الأبحاث ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال إدارة الأزمات.

نظرية التنمية

هناك اختلاف جوهري في البحوث ما بين النظرية والتطبيق، وبالتالي إعاقة البحث العلمي في هذا المجال.وهناك عدد من النظريات لها تأثير كبير بقوة نظم المعلومات يجب التأكد منها وفحصها. وينبغي التأكد من أن الأزمات التي تمر بها الدول الأوروبية قد لا تكون أزمات بالنسبة للدول الصغيرة أو النامية. ويجب أخذ هذه النقاط بعين الاعتبار عند وضع بناء منهجي للنظرية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال إدارة الأزمات.

بعض التوصيات المهمة

- ضرورة صياغة وإجراء بحوث متعددة حول هذا المجال.
- زيادة الدورات التدريبية المتعلقة بإدارة الأزمات.
- التطوير أكثر في مجال إدارة الموارد البشرية في مجال إدارة الأزمات.
- زيادة الاهتمام بالبنية التحتية المتعلقة بالتكنولوجيا والاتصال في مجال إدارة الأزمات.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال الاتصال في تنفيذ الأعمال.
- العمل المشترك في مجال إدارة الأزمات.
- زيادة التمويل المخصص لدعم هذه البرامج.
- التركيز بشكل أساسي على برامج التعلم والتدريب.

إدارة الأزمات في وسائل الإعلام الاجتماعية وعصر الرقمية

(المشكلة والتحديات التي تواجه شركة تويوتا)

تميز هذا العصر بوجود وسائل إعلامية جديدة ومبتكرة مثل (فيسبوك وتويتر) في نشر المعلومات، وتميزت هذه الوسائل بالفاعلية والقدرة على ترويج المعلومات، وهذه الوسائل لا توجد عليها رقابة لذلك نلاحظ انتشارها بشكل مذهل ، ولا يوجد مشرفون عليها، كما أن هذه الوسائل بعيدة عن السيطرة الحكومية، وهذه الوسائل لها دور أساسي وفعال في تحديد وتشكيل الرأي لا يمكن الاستهانة بهذا الدور ، وبطبيعة الحال فإن الشركات التي تعيش في عصر وسائل الإعلام هذه لا حول لها ولا قوة، وتعاوني من كثير من المشاكل جراء وسائل الإعلام الحديثة.

وقد لعبت وسائل الإعلام الاجتماعية هذه دوراً أساسياً في المشكلة التي عانت منها شركة تويوتا، أثرت على سمعتها بطبيعة الحال، وقد استغلت شركة آبل هذه المشكلة لأجل الإطاحة بشركة عملاقة (مثل تويوتا) .

مرت شركة تويوتا بكثير من الأزمات منذ بدأ تأسيسها عام 1937، وقد كان الهم الأساسي لها تحسين جودة السيارات، وإجراء التحسين المستمر لها، وقد أعطت شركة تويوتا للمستهلكين جودة لا بأس بها ، واعتبرت الشركة الأساسية المحافظة على جودتها، والعلامة التجارية الخاصة بتويوتا منافسة كبيرة على مستوى أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية.

وقد بذلت شركة تويوتا جهوداً مضنية على مستوى أربعين عاماً، من أجل السيطرة على سوق الولايات المتحدة، وقد تفوقت على شركة فورد وكرايسلر في عام 2007، لتصبح العلامة التجارية الثانية الأكثر شعبية في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد وصلت أرباح شركة تويوتا في ذلك العام ما يقرب من (15.1) مليار دولار .

وفي عام 2008 انخفضت مبيعات شركة تويوتا وهو ما يسمى بعام الركود ، وقد انخفضت مبيعاتها في كل مكان، إلى أدنى مستوى (لم يحصل ذلك خلال 77 سنة) . وقد خسرت الشركة ما يقرب من (1.5 مليار دولار) في عام 2008 (وهي الخسارة الأولى للشركة منذ تأسيسها) .

وقد مثلت هذه الخسارة صدمة مرعبة لشركة تويوتا، وقد رافقت هذه الأزمة الكثير من الحوادث، فقد كان هناك أكثر من 52 وفاة (نتيجة لعيوب في السيارة) .

وقد تم استرجاع ما يقرب من (400) مليون سيارة، من الولايات المتحدة وحدها، وقد تم استرجاع هذه السيارات نتيجة لعيوب في التصنيع تمثلت في نقص في الجودة، ومن أهم هذه العيوب عيوب في أنظمة السلامة (وهذه العيوب يمكن أن تسبب في الإصابة أو حتى الوفاة) ، (وتمثلت العيوب في الراديو، وكذلك في أنظمة التكييف)

ونتيجة لذلك قامت وسائل الإعلام المختلفة بتغطية غير مسبوقة في جميع أنحاء العالم (لشركة تويوتا) وقد أدى ذلك إلى نشوء أزمة كبيرة في هذه الشركة، كما أن الأسواق المالية في اليابان تنخفض إلى أدنى مستوياتها.

في الواقع ، فإن صناعة السيارات تعاني من مشاكل لا يستهان بها، وهذه المشاكل تتمثل في الركود والإفلاس (كما أن شركة جنرال موتوزر وكرايسلر تعاني كثيراً من هذه المشاكل).

كما أن شركة شيري وتاتا (الصينية والهندية على التوالي) عانت من هذه المشاكل ، إلا أن شركة هونداي الكورية بنت مصانع جديدة من أجل التنافس والتنافس بقوة في سوق الولايات المتحدة مستغلة المشكلة التي تعاني منها (السيارات اليابانية تويوتا) .

وإن التحدي الأكبر بالنسبة لشركة تويوتا يتمثل في المحافظة على ثقة الجمهور، وقد بنيت شركة تويوتا بالتأكيد على مبدأ المحافظة على الصورة الإيجابية من خلال استراتيجيات مخطط لها بعناية وحملات قامت بها العلاقات العامة الخاصة بالشركة.

ومن عام 1980 سعت شركة تويوتا اليابانية لتوفير ما يقرب من 35000 فرصة عمل للأمريكيين، وقد استثمرت ما يقرب من 17 مليار دولار في الولايات المتحدة. وتويوتا تمثل علامة تجارية ذائعة الصيت في الولايات المتحدة الأمريكية. وتلقى جوائز كبيرة على مستوى السيارات ، وتعد شركة تويوتا الأكثر ربحية في الولايات المتحدة الأمريكية.

إدارة الأزمات في شركة تويوتا

منذ تأسيسها عام 1933، واجهت شركة تويوتا الكثير من الأزمات، فهناك الكثير من المديرين استقالوا، كما استقال الرئيس المؤسس للشركة (كيشير تويودا) عام 1950. بسبب نزاع العمل وتراجع المبيعات والركود الذي كان يجتاح اليابان في تلك الفترة.

هذا وقد مرت شركة أودي بأزمة رهيبة في عام 1986، وأخذت وقتا طويلاً لأجل التعافي من هذه الأزمة.

وفي الوقت الحالي أصبح التعافي أمراً في غاية الصعوبة في ظل وسائل الإعلام الأكثر تفاعلية وغير المراقبة مثل الفيسبوك وتويتر، وقد لعبت هذه الوسائل دوراً بارزاً في تحديد وتشكيل آراء عملاء تويوتا، وقد أثرت على ما يقرب من (100) مليون شخص .

إلا أن هناك مزايا إيجابية لوسائل الإعلام الاجتماعية المتمثلة في التويتر والفيسبوك، تتمثل في التعرف على آراء العملاء لشركة تويوتا والتعرف كذلك عن مدى رضاهم عن العلامة التجارية.

والمشاكل التي ظهرت في سيارات تويوتا تمت السيطرة عليها ، وقد ساهمت رقائق الكمبيوتر دوراً فاعلاً في ذلك:

- إذ تم التحكم بنظام الكبح الكترونياً.
- التحكم بالفرامل الكترونياً.
- السيطرة على والتقليل من الوقود المستخدم الكترونياً.
- التحكم بالسرعة الكترونياً .

وها هي شركة تويوتا تحاول وبخطى ثابتة من أجل النهوض بمهامها، ومحاولة التعافي من الأزمة التي وقعت بها، فهي تبذل جهودا مضنية في هذا المجال من أجل التعافي، واسترجاع ثقة العملاء التي انهزت كثيراً .

دور وسائل الاتصال الاجتماعية في إدارة الأزمات

تلعب وسائل الإعلام التقليدية أو الحديثة دوراً أساسياً في إدارة الأزمات، إلا أن ظهور وسائل التواصل الاجتماعية مثل يوتيوب ماي سبيس، والفيس بوك ، وغيرها لعبت دوراً أبرز، وأدى ظهور وسائل الاتصال الاجتماعية إلى زيادة الأعباء الملقاة على العاملين في العلاقات العامة. وهذه الورقة تبحث في دور وسائل الاتصال الاجتماعي في إدارة الأزمات.

إن نجاح إدارة الأزمات في التقليل من حدة الكوارث والتخفيف من آثارها، يعتمد بشكل أساسي على الاتصالات، إذ تلعب دوراً بارزاً وكبيراً في ذلك، فهي تتحول إلى مصادر للأخبار وتصبح مصدراً أساسياً للحصول على المعلومات، ومن أهم وسائل الاتصال الاجتماعية (يوتيوب، ماي سبيس)، واعتبرت الانترنت وشبكات التواصل الاجتماعية مصدراً إخبارياً حقيقياً للكثيرين، إذ أن وسائل الاتصال التقليدية والمطبوعة باتت لا تلعب أثراً كبيراً كالتي تلعبها مواقع التواصل الاجتماعية.

لذلك، يجب إعادة النظر في مجال الاتصالات وخصوصاً في مجال وسائل الاتصال الاجتماعية، إذ يجب التركيز على هذه الوسائل، وانتهاج أسلوب التغيير ، وفي هذه الورقة البحثية سنبين تأثير وسائل التواصل الاجتماعية على إدارة الأزمات. وكيف تقوم بالربط والتواصل.

تأثير وسائل التواصل الاجتماعي:

منافذ الشبكات الاجتماعية هي أنواع محددة من المواقع على الانترنت تروج لعملية التواصل بين الأصدقاء المستخدمين لشبكة الانترنت، وتشمل وسائل مثل ماي سبيس ومواقع يوتيوب، ويتم نشر أفكار وآراء في هذه المواقع . وتوفر وسائل التواصل الاجتماعية الخدمات الفورية، في مجال التواصل والاتصال، لذلك يتوجب على المديرين تسخير واستغلال ذلك لمصلحتهم ، وكذلك الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعية في مجال إدارة الازمات، إذ أن وسائل التواصل الاجتماعية لعبت دوراً لا يستهان به في السيطرة على الحرائق التي اجتاحت غابات جنوب

كاليفورنيا، في أكتوبر عام 2007، وقد لعبت دوراً بارزاً في التواصل ونقل الأخبار ، وكذلك لعبت دوراً في توفير معلومات لمواقع الطوارئ والملاجئ .

شبكات التواصل الاجتماعي توفر ميزة أساسية من خلال قدرتها على نشر المعلومات بسرعة كبيرة، ولعبت شبكات التواصل الاجتماعي دوراً بارزاً في عام 2009 عند هبوط طائرة الركاب الأمريكية (الرحلة رقم 1549)، وقد ساعدت في تدارك الأمور وإعادتها إلى نصابها.

وشبكات التواصل الاجتماعي تختلف في النهج الذي تمارسه عن وسائل التواصل التقليدية، وخصوصاً في إدارة الأزمات فهي تلعب دوراً بارزاً وأساسياً في توفير المعلومات . لذلك يجب أن تحظى وسائل التواصل الاجتماعي بكثير من الاهتمام من قبل المديرين.

كما أن المشتركين في شبكات التواصل الاجتماعي يمكن أن يلعبوا أدواراً سلبية في إدارة الأزمات من خلال المعلومات المضللة التي يقومون بنقلها، إذ أن شبكات التواصل الاجتماعي بعيدة عن الرقابة والإشراف .

وأحد المهام الأساسية لفريق (إدارة الأزمات) هو التواصل الفعال ما بين أصحاب المصلحة (أصحاب الشركات) وبين وسائل الإعلام المختلفة وخصوصاً شبكات التواصل الاجتماعي، كما أن وسائل الاتصال الاجتماعي يمكن أن تستخدم كوسائل أساسية في عملية التوجيه والإرشاد والوقاية (الوقاية خير من العلاج) .

كما يمكن لشبكات التواصل الاجتماعية أن تقوم بإدارة الأزمات من خلال المعلومات التي توفرها، من خلال تزويد الجمهور بالمعلومات اللازمة للتعامل أثناء الكوارث. كما ويمكن استخدام شبكات التواصل الاجتماعية كأساس او نظام للكشف المبكر، ولا سيما عن المشاكل المتوقعة الحدوث .

ويمكن أن تلعب وسائل التواصل الاجتماعية دوراً سلبياً في إدارة الأزمات، من أجل ذلك، سنعود إلى الوراء قليلاً ، في بدايات عام 1990 ، واجهت شركة انت للكمبيوتر أزمة حقيقية، وذلك لوجود عيوب في أجهزة بنتوم، وقد اكتشف هذا الخطأ

البروفسور توماس الذي كان يعمل في كلية لنتشبيرغ في فيرجينا ، وقد اكتشف هذا الخطأ، في رقاقة انتل، فقام بنشر هذا الخبر سريعاً على شبكة الانترنت.

وفي أعقاب موجة من الدعاية السلبية على شركة انتل ، دخلت في أزمة حقيقية، إذ أنها تعد (أولى ضحايا شبكة الانترنت).

وقد واجهت شركة (كريبتونيت) للدراجات النارية نفس المشكلة عندما تم اكتشاف عيوب في الانتاج عام 2004، وقد لعبت الدعاية السلبية على شبكة الانترنت دوراً بارزاً في تشويه صورتها أمام عملائها .

حادث الدومينو (على اليوتيوب)

في إبريل 2009، ارسل اثنان من الموظفين شريط فيديو على اليوتيوب يبينان فيه أحد موظفي هذه الشركة العملاقة يقوم بوضع شيء من المخاط من أنفه على شطيرة الجبن، وقد ارسل هذا الفيديو إلى شبكة اليوتيوب، وقد شاهده الملايين، وقد أدى ذلك إلى نفور كثير من الزبائن خلال الأربعة والعشرين ساعة ، وقد اعتبرت هذه القضية قضية بارزة في إدارة الأزمات، وقد استفادت كثيراً من ذلك ، إلا أن الانتقاد الأبرز للشركة كان عن كيفية توظيف مثل هكذا شباب في (الدومينو).

أما الدرس الثاني المستفاد فيتمثل في الاستفادة من القول المأثور القديم (ضرورة مكافحة النار بالنار)، واستخدام اليوتيوب لمواجهة الأزمة عن ذلك .

ومن أجل تلافي المشاكل على شبكة التواصل الاجتماعي يجب على المنظمة اتباع ما يلي :

1. يجب على المنظمات الاستفادة من وسائل الاتصال والتواصل الاجتماعي، لمعالجة الأزمات التي يمكن أن تواجهها . والاستعانة كذلك بكثير من المتخصصين لمواجهة أو مجابهة المشاكل التي يمكن أن تحدث على شبكة التواصل الاجتماعي .
2. يجب على المنظمات الاستجابة علناً وبسرعة والتفكير في مواجهة المشكلة خلال دقائق وليس ساعات.

3. يجب على المنظمة إيلاء اهتمام كبير لتطوير الرسالة الإعلامية الخاصة بها، على شبكات التواصل الاجتماعي ، إذ أنه بطبيعة الحال يختلف اختلافاً كبيراً عن النهج التقليدي لوسائل الإعلام.
4. ينبغي على المنظمات استخدام الانترنت والاستعانة بالكثير من الخبراء لأجل أن يكون الإعلان في الصفحات الأولى على شبكة الانترنت .
5. ينبغي على المنظمات الاهتمام أكثر في مجال وسائل التواصل الاجتماعي ، وذلك من خلال الأبحاث والدراسات المتعلقة بذلك، والمشاكل التي يمكن أن تظهر .
6. ينبغي أن تتذكر المنظمات بأنها ربما لا ترضي أصحاب المصلحة (المؤسسة)، لأنها ستقوم بالالتزام بقدر من الشفافية والثقة والموثوقية في مجال تبادل المعلومات.

وفي ضوء ما تقدم يمكن ان نستنتج ان هناك تغيرا في طريقة إدارة الأزمات في ظل وسائل التواصل الاجتماعية، الأمر الذي زاد من المهام الملقاة على عاتق العلاقات العامة في الشركة بهذا الشأن، ولذلك تعد شبكات التواصل الاجتماعية الفيس بوك ويوتيوب وماي سبيس، من أشهرها، كما يجب على الشركة استخدام برامج (SEO) لأجل أن تكون إعلاناتها على الانترنت وشبكاتها المختلفة هي الأولى، من أجل تفعيل التواصل عبر شبكة الانترنت، والفعالية كذلك في إدارة الأزمات من خلال الإعلانات على الصفحة الأولى في مواقع التواصل الاجتماعي الشهيرة (الفيس بوك واليوتيوب وماي سبيس) .

التخطيط لإدارة الأزمات

وضعت كلية ماركيوبا خطة لإدارة الأزمات وتعد هذه الخطة الأبرز من أجل مواجهة المخاطر والمشاكل المحتملة الوقوع .

أصبح التدريب على التخطيط للأزمات من المسلّمات الأساسية في المنظمات الناجحة فهو يساهم في منع حدوث الأزمة أو التخفيف من آثارها وتلافي عنصر المفاجآت المصاحب لها. أيضاً إن التخطيط يتيح لفريق عمل إدارة الأزمات القدرة

على إجراء رد فعل منظم وفعّال لمواجهة الأزمة بكفاءة عالية والاستعداد لمواجهة المواقف الطارئة غير المخطط لها التي قد تصاحب الأزمة

ما هي إدارة الأزمات

تعني تهديداً خطرًا متوقعًا أو غير متوقع لأهداف وقيم ومعتقدات وممتلكات الأفراد والمنظمات والدول والتي تحد من عملية اتخاذ القرار. وهناك تعريف آخر للأزمة بأنها موقف ينتج عن تغيرات بيئية مولدة للأزمات ويتضمن قدرًا من الخطورة والتهديد وضيق الوقت والمفاجأة ويتطلب استخدام أساليب إدارية مبتكرة وسريعة. وهي عملية لتوقف الأحداث في المنظمة واضطراب العادات مما يستلزم التغيير السريع لإعادة التوازن.

وهي تعني اللحظة الحرجة ونقطة التحول التي تتعلق بالمصير الإداري للمنظمة ويهدد بقائها وغالبًا ما تتزامن الأزمة مع عنصر المفاجأة مما يتطلب مهارة عالية لإدارتها والتصدي لها.

مزايا الأزمة

وهناك مزايا للأزمة منها:

1. الإدراك بأنها نقطة تحول.
2. تتطلب قرارات سريعة.
3. تهدد أهداف وقيم الأطراف المشاركة بها.
4. فقدان السيطرة أو ضعف السيطرة على الأحداث.
5. تتميز بضغط عامل الوقت والشعور بالضبابية والاضطراب مما يولد القلق.

نبغي العمل في حالات الطوارئ من قبل مدير إدارة الأزمات والفريق الخاص به، ويجب وضع تسلسل كامل للعمل، وهذا التسلسل يجب أن يشمل :

- جمع المعلومات.
- تفعيل الاتصال.
- نشر المعلومات الدقيقة لأعضاء هيئة التدريس والطلاب ووسائل الإعلام.

- زيادة الدعم للطلاب والموظفين.

مبادئ توجيهية لإجراءات الطوارئ

- منع الحالات والأمور التي تهدد الحياة.
- توفير جو من الأمان .
- الحفاظ على السرية.
- الحفاظ على الاتصال والتواصل المناسب مع الموظفين.

فريق إدارة الأزمات

سيقوم أعضاء فريق إدارة الأزمات في الكلية بأدوارهم ويشمل الفريق الأشخاص التالية أسماؤهم (مدير التعليم الدولي والمستشار ، ورئيس الكلية، ونائب الرئيس لشؤون الطلاب ، ورئيس لجنة السلامة العامة، ورئيس قسم الإرشاد، ومدير العلاقات العامة ونائبه، والمستشار القانوني، كما سيتم توزيع الأدوار عليهم في حالات الطوارئ .

مدير برنامج إدارة الأزمات

تتمثل مهامه بالآتي :

- ان يكون مصدراً موثوقاً للمعلومات.
- نزع فتيل التهديد إذا أمكن وتوفير جو من الراحة وضمان الصحة والرفاهية للمشاركين.
- تقييم احتياجات الاستجابة الأولية (الرعاية الطبية الطارئة، ابلاغ الشرطة)
- الإعلان والتشاور مع موظفي البرنامج الدولي للتعليم والسلام في الكلية.
- توفير احتياجات الفريق.
- توفير الملاحظات الدقيقة وتسجيل جميع الحوادث والحفاظ على سجل الأحداث مع وثائق مكتوبة في جميع الحالات.

مدير التعليم الدولي تكون مهامه على النحو الآتي

- التنسيق مع نائب الرئيس لشؤون الطلاب في إدارة الطوارئ.
- تحديد الحاجات اللازمة في الحرم الجامعي .
- البقاء على اتصال مع قادة وكالات وخدمات الطوارئ لأجل تنفيذ حالات الطوارئ.
- المحافظة علي خطوط التواصل بين الكلية والمواقع في حالات الطوارئ .
- اتخاذ الترتيبات اللازمة لدفع الأموال اللازمة للاستجابة لحالات الطوارئ .
- استكمال قائمة بأسماء جميع المشاركين من الخارج في التعليم لحالات الطوارئ والبدء بعملية الاتصال والتواصل الالكتروني معهم .

نائب الرئيس لشؤون الطلاب

- إدارة لقاء تحاوري مع أولياء أمور الطلاب .
- تنسيق القضايا المتعلقة بالطلبة.
- العمل بالتعاون مع العلاقات العامة.
- تنسيق القضايا الأكاديمية والقضايا المالية الناجمة عن النزاع والطرد للطلبة.

مدير العلاقات العامة

- أن يكون على تواصل مع رئيس الطلبة ومدير الدولي للتعليم.
- إعداد بيان رسمي ونشره في الصحافة.
- خطة وتنسيق المقابلات الصحفية.
- التبادل والتواصل مع المجتمع ووسائل الإعلام.

الحد من المخاطر

بالنهاية يجب المحافظة على الصحة والرفاهية في نهاية المطاف لجميع المشاركين

البدء بعملية التخطيط

كما يجب البدء بعملية التخطيط وتشمل :

- الموقع .

- النقل.
- المرافق .
- التوظيف.
- الرحلات الميدانية والأنشطة.
- الفرز
- المعلومات الترويجية.
- المرافق الطبية .

تدريب الموظفين

- المسؤولية القانونية.
- الاستجابة لإدارة الأزمات.
- نقل الخبرات الإقليمية.
- مناقشة شروط المشاركة وتتمثل في (الصحة والسلامة والتغير الثقافي والوعي بالقوانين على مختلف البلدان) .
- أرقام هواتف الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.
- أرقام هواتف (الفنادق).
- خدمات الطوارئ.
- النقل.
- المال.
- الهواتف.
- خطة طوارئ في حالة أن مدير البرنامج غير قادر على أداء واجباته.
- دليل إدارة الأزمات.
- موقع اجتماع لحالات الطوارئ .
- دليل الطالب الجامعي .

أنواع الأزمات أو الحوادث الخطيرة

- المرض النفسي.

- الصدمة النفسية أو الاعتداء الجنسي.
- فقدان الطلاب لأسباب غير معروفة.
- وفاة طالب أو أعضاء من هيئة التدريس.
- انقلاب سياسي .
- الكوارث الطبيعية.
- الإرهاب.
- الحبس.
- الاختطاف .

وسائل الإعلام ودورها في عمليات الطوارئ

- تشويه المعلومات المقدمة من قبل المشاركين إلى وسائل الإعلام.
- القلق من قبل أولياء الأمور .

السلوكيات الخطيرة، يجب الاحتياط والتحوط لها :

- التأخر في إدارة الأزمات.
- المخدرات وإساءة استخدام المشروبات الكحولية.
- التحرش الجنسي.
- الغش وانتحال الشخصيات.

جمع ووصف المعلومات تتضمن:

- وصف الخطر الوشيك المتوقع الحدوث .
- وصف الوضع الراهن لكل من الطلبة وهيئة التدريس.
- إبلاغ الطلبة وأولياء الأمور والشرطة المحلية في حال وقوع الحادث.
- خطط الإخلاء .
- مشاركة الأسر والتواصل معهم.
- خطط الطوارئ في الموقع.
- القضايا القانونية.
- التعويض عن الضرر.

- المساءلة.
- المساعدات المالية للطلبة.

إدارة الأزمات في الكوارث وخطط الإنعاش والعودة إلى الوضع الطبيعي (الولايات المتحدة الامريكية نموذجا)

هناك بعض ما يقال عن علاقة الاعلام بالازمات يعد أساساً للأغراض الإعلامية فقط.

هناك الكثير من الكوارث تعصف بالولايات المتحدة الأمريكية تتمثل في الأعاصير وسوء الأحوال الجوية، وقد تكون الحوادث بطبيعة الحال من صنع البشر، مثل قطع في الكهرباء أو المياه، وهذه الأخطاء كانت ما تزال شائعة في الولايات المتحدة في السنوات 2006-2007، ويتم الإعلان عن الكوارث في الولايات المتحدة بشكل أسبوعي على مدى السنوات العشرة الماضية. كما أن هناك الكثير من الأعمال الإرهابية مثل إطلاق النار في جامعة فرجينيا للتكنولوجيا وإطلاق النار في مول في أوماها بولايات نبراسكا، في ديسمبر عام 2007.

ورداً على هذه الموجة من الأزمات التي تعصف الولايات المتحدة ا لأمريكية يترتب على إدارة الأزمات أن تقوم بعمليات تطويرية ممنهجة وهيكلية، وخصوصاً في عمليات التكنولوجية والاتصال، لأجل تسريع اتخاذ القرار في حال وقوع أحداث وأزمات ومن أجل أيضاً تحسين التعاون والتنسيق بين فرق الاستجابة للأزمات.

كذلك من أجل توفير أفضل حماية وسلامة للمواطنين والموظفين، في المجتمعات المحلية، لذلك يجب وضع سيناريوهات لإدارة المخاطر في حال وقوع الكوارث، كما تجب زيادة التعاون بين المنظمات والمدارس المحلية والحكومية، في حال وقوع الحوادث. وإن تحديث خطط إدارة الأزمات وتحديث ما يناسبها من أمور تكنولوجية يساعد على ضمان سلامة الناس، ويؤدي إلى وجود حلول سريعة لحالات الأزمات، كما يترتب على إدارة الأزمات وضع خطط من أجل الانتعاش والعودة إلى الوضع الطبيعي.

ويلاحظ بأن عدد الكوارث في الولايات المتحدة قد زاد في عام 2006 وكذلك في عام 2007 زاد أكثر ، إلا أنه في عام 2008 زاد بشكل لافت للنظر .

ومن ملاحظة الازياد المتسارع لهذه الأزمات يتبين لنا بأن هناك عدم مقدرة على إدارة الأزمات ، وهذه الكوارث تهدد بطبيعة الحال الإنسان، وتشير البحوث إلى أن 90٪ من الشركات غير قادرة على استئناف العمليات التجارية في غضون أيام من وقوع الأزمة. لذلك يجب على الشركات جمع المعلومات ، وتفعيل خطط إدارة الأزمات. كما يتبين بأن هناك استجابة بطيئة للأزمة وبالتالي يؤدي إلى زيادة المخاطر والخسائر في وقت الكوارث، إذ يجب أن تكون الاستجابة سريعة وسريعة جداً.

استكمال الخطة لإدارة الأزمات

وينبغي استكمال الخطة لإدارة الأزمات، التي يجب أن تشمل :

- توفير وسائل التكنولوجية المناسبة والاتصال كذلك.
- توفير الخبرات المحلية والعالمية لإدارة الأزمات.
- تفعيل إدارة مركزية تعمل على إدارة الأزمات بشكل فعال.

المتطلبات الأساسية لخطط الطوارئ ، وتشمل المقدرة على :

1. وضع خطة تشمل جميع الافتراضات المحتملة، ومحاولة التعرف على التغذية الراجعة من كل أزمة يمكن التعرض لها. ووضع مجموعة من السيناريوهات المتعددة لحالات الطوارئ والاستجابة لهذه الكوارث.
2. حصر جميع المعلومات: ينبغي الوصول إلى المعلومات بشكل دقيق ، وينبغي محاولة وضع خطط لإنقاذ الجميع في حال وقوع الكارثة.
3. الاتصال ونشر المعلومات: يجب توفير قنوات اتصال مع الجمهور من خلال خطوط الهاتف، كما يجب وضع حلول لمشاكل اللغات التي يمكن أن تواجه عملية الاتصال والتواصل.
4. التعاون والتنسيق ما بين منظمات المجتمع المختلفة.
5. وضع خطط من أجل الرجوع إلى ما كان عليه الحال قبل وقوع الأزمة (الانتعاش).

التدريب على إدارة المخاطر باستخدام الحاسوب

يجب التأهب لإدارة الأزمات وذلك باعتماد نهج التدريب من أجل القدرة على تطوير المهارات لدى العاملين، كما يجب عمل إطار اتصالات فعال ما بين المنظمة وفريق إدارة الأزمات. كما يجب تبني النهج التعاوني في مجال ممارسات الاتصال .

كما يجب التركيز في إدارة الأزمات على التواصل في الكمبيوتر وتكنولوجيا المعلومات وأجهزة الهواتف النقالة والثابتة.

ويجب ان تنتهج المنظمة تدريب موظفيها على إدارة الأزمات، من أجل صقل المواهب وإعادة تشكيل المعرفة والتعاون ما بين الموظفين ، كما يجب تبني استراتيجية تدعيم التعاون في مجال التدريب ، ويجب توفير البنية التحتية الملائمة لأجل ذلك. كما يجب التركيز على الدورات التدريبية في مجال الحاسوب وتدعيم الاتصالات وقت الأزمات.

إدارة الأزمات والاتصالات

كما أسلفنا الذكر فإن الاتصالات تلعب دوراً محوريا وأساسيا في إدارة الأزمات، لذلك يجب تنمية البنية التحتية اللازمة لذلك . كما ينبغي تبني استراتيجيات التدريب لأجل تنمية قدرات الموظفين.

التعلم والتعليم في إدارة الأزمات

ينبغي اتباع نهج التعلم البنائي في إدارة الأزمات، وكذلك يجب تبني النهج الاجتماعي والثقافي والنظر إلى أن التعلم يمثل عملية جماعية. ولأجل ذلك يجب تبني استراتيجية التدريب ، وذلك من أجل تمكين الناس من استخدام مهاراتهم. كما يجب التركيز على طاقم إدارة الأزمات من خلال تعيين الأكفاء وكذلك إعادة تأهيلهم في دورات تدريبية خاصة لأجل رفع مستوى الوعي لديهم.

كما يجب التركيز على المحاكاة في إدارة الأزمات باستخدام الحاسوب، ويعد نموذج المحاكاة من أفضل النماذج التي تكسب مهارات إضافية للمتدرب، ويقوم نموذج المحاكاة على بناء واقع افتراضي لحدوث أزمة محتملة الحدوث.

محاكاة ألعاب الكمبيوتر

أسلوب المحاكاة من الأساليب العصرية والحديثة لتشكيل واقع افتراضي لأزمة ممكنة الحدوث، وهي تكسب المتدربين خبرة في إدارة الأزمات لأنها تحاكي الواقع، ويمكن تصنيف المحاكاة إلى محاكاة لكوارث طبيعية وأخرى اجتماعية ، كما يجب التركيز على التعاون بين الجهات المختلفة، وعلى السرعة في عملية اتخاذ القرار . وتساعد عملية المحاكاة المتدرب في عملية محاكاة الواقع لأجل الاستفادة من التغذية الراجعة والتعرف على ما سيمكن الحدوث جراء وقوع مثل هذه الأزمة (أو الكارثة).

التدريب على إدارة الاتصالات وقت الأزمات

عند وقوع أزمة يجب على الشركة أن تنظم وحداتها المختلفة، كما أن وحدة إدارة الأزمات تقوم بالدور الأبرز في ذلك، إذ يتكون فريق إدارة الأزمات في الشركة من مجموعة من الأعضاء (لكل فرد مهمته الخاصة)، ويجب تبني أسلوب اتصال مناسب ما بين الوحدات المختلفة، كما يجب إعداد قائمة بأسماء المفقودين، والحصول على المعلومات من الشاشات الكبيرة الموجودة والقيام بعملية الرصد ، والاستعانة بمصادر خارج المنظمة مثل الشرطة المحلية.

عودة إلى عملية التدريب، حيث يجب ان تشمل الاستعانة ببرامج الكمبيوتر المختلفة مثل البور بوينت لعملية العرض وكذلك تدوين الملاحظات والجداول على برنامج اكسل، كما يجب الاستعانة بالبريد الالكتروني، والتدرب على عملية ارسال الرسائل والتواصل ، كما ينبغي أن يكون المتدربون قادرين على عملية تغيير الأدوار في حال حدوث أزمة أو كارثة. لذلك يجب تبني إستراتيجية التفاعل والتعاون ما بين الأفراد في وحدة إدارة الأزمات.

التدريب التعاوني (وازمة الاتصالات)

وجدنا أنه يجب تبني الأساليب النظرية والعملية في التدريب التعاوني ، وإدارة الاتصال في وقت الأزمات، كما يجب رسم سياسة استباقية، والتعرف على الهيكل التنظيمي للمنظمة والبنية التحتية الواقعية لديها، والاستفادة من برامج المحاكاة الكمبيوترية وقت الأزمة، وتبني نهج تعاوني ما بين المتدربين.

نتائج لابد منها

يجب على الشركة تبني أسلوب أو النهج التعاوني ما بين الأفراد وخصوصاً فريق إدارة الأزمات، وكذلك عليها الشركة تطوير البنية التحتية اللازمة لإدارة الأزمات، ووضع خطط استباقية تحاكي أزمة ممكنة الحدوث، كما يجب التركيز على نموذج الاتصال الفعال لأجل إدارة الأزمات، وتبني مبدأ التكنولوجيا في الحصول على المعلومات، وإشراك الموظفين في الشركة لدورات متخصصة في مجال الكمبيوتر، وأن تركز هذه الدورات على نهج المحاكاة الكمبيوترية لأزمة أو كارثة محتملة الوقوع .

المجتمع الدولي والحاجة إلى سياسة مشتركة لإدارة الأزمات

يطرح السيد رودولف مولر (خدمات الطوارئ) تنسيق الشؤون الإنسانية (ضمن مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية المؤتمر الأوروبي السادس لإدارة الأزمات الدولية) بعض الأسئلة:

- هل هناك حاجة إلى سياسة مشتركة (لإدارة الأزمات) ؟
- ما هو الواقع ؟
- ما هي التحديات التي لا تزال ؟
- ما هي السياسة المتوقعة؟
- الإطار العام للإستجابة الإنسانية ؟
- المبادئ الإنسانية.
- القانون الإنساني الدولي .
- المبادئ التوجيهية والمعايير.
- ما هي السياسة المشتركة .
- قرار الجمعية العامة 46/ 182
- والمعتمد من الجمعية العامة للأمم المتحدة عام 1992
- إطار عمل (الصحة للجميع) (المعتمد من قبل الدول الأعضاء)

المبادئ الإنسانية

- الإنسانية.
- حياد.
- النزاهة.
- المبادئ الأساسية :
- السيادة.
- الأعراف والقوانين.
- القانون الإنساني الدولي .
- اتفاقيات جنيف لعام 1949 والبروتوكولات 1977
- الاتحاد الدولي للاستجابة الدولية للكوارث والقوانين والمبادئ .
- المبادئ التوجيهية والمعايير .
- التنظيم الدولي للإغاثة في حالة الكوارث .
- مساعدتهم على التعافي (في ظل إطار برنامج وقوانين) .

المبادئ التوجيهية (بشأن استخدام وسائل الدفاع المدني والعسكري)

- التنسيق الإنساني للأمم المتحدة.
- منسق الإغاثة في حالات الطوارئ .
- اللجنة الدائمة والمشتركة
- منسق الأمم المتحدة المقيم أو منسق الشؤون الإنسانية.
- منظم للإصلاح الإنساني.
- مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية تأسس من خلال قرار للجمعية العامة للأمم المتحدة (46/ 182).
- بعثة من مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية.
- التنسيق الميداني للأمم المتحدة في حالات الكوارث الطبيعية.
- مكتب تنسيق الشؤون الإنسانية المكتب الميداني.
- فريق من الأمم المتحدة للتنسيق في حالات الكوارث

- التنسيق مع مركز OSOCC
- نشر خبراء البيئة بالتعاون مع برنامج الأمم المتحدة.
- نشر ضباط للأمم المتحدة.
- تتمثل التحديات (الاعتراف والمساعدة من قبل الجهات المحلية والوطنية، وتنسيق المساعدة المحلية مع الدولية، دمج عدد متزايد من الجهات والمنظمات في مجال العمل الإنساني الدولي) .

الفصل الحادي عشر

التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات

- أهمية التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات
- الإعلام ومخاطبة العقول أثناء الأزمات
- أبرز أهداف السيطرة على الأزمة
- إدارة الأزمات والاستراتيجية الإعلامية (تجربة الاعلام العماني)
- الاعلام و الأزمات الصحية
- مراحل تسبق الازمات
- الحذر من تأثيرات بعض الرسائل الاعلامية
- وسائل الاعلام في دول العالم الثالث والازمات

الفصل الحادي عشر

التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات

اهمية التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات

يعتبر التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات من اكثر الاساليب نجاحا في مواجهتها.

يرى الباحث ممدوح سليمان العامري ان الأزمة هي نقطة تحول في موقف مفاجئ يؤدي إلى أوضاع غير مستقرة مما يهدّد المصالح والبنية الأساسية وتحدث عنها نتائج غير مرغوب بها كل ذلك قد يجري في وقت قصير يلزم معه اتخاذ قرار محدّد للمواجهة تكون فيه الأطراف المعنية غير مستعدة أو قادرة على المواجهة وتظهر الأزمة عندما تخرج المشكلات عن نطاق السيطرة، وتتلاقى الأحداث، وتتشابك الأسباب بالنتائج ويفقد معها متخذ القرار قدرته على السيطرة على المؤسسة وعلى اتجاهاتها المستقبلية. وهكذا فإن إحدى وظائف الإعلام هي الحيلولة دون حدوث أزمات والتغلب عليها في حال حدوثها وهذا ما يسمى بـ إدارة الأزمات ، و لا يعدّ حدوث الأزمات شيئاً جديداً في حد ذاته، سواء أكان على مستوى الفرد أم على مستوى منظمة ما أم على مستوى الدولة ككل ولكن الشيء الجديد هو أن الباحثين بدؤوا يولون هذه القضية الاهتمام اللازم، لأنهم شعروا أنه بإمكانهم فعل شيء حيال الأزمات وتحليلها، كما أن علم إدارة الأزمات، بدأ يظهر نتيجة لأن التطور العلمي، والتكنولوجي قدم وسائل وأدوات للتعامل مع الأزمات وإدارتها وتحليلها.

الإعلام ومخاطبة العقول اثناء الأزمات

تحرص وسائل الاعلام على مخاطبة عقول الناس باعتبارها من أهم الطرق والأساليب الحديثة لنشر الوعي والثقافة وتنمية المدارك كما أن للإعلام دورا كبيرا في إيصال الخبر والمعلومة بهدف زيادة الوعي والمعرفة كما يراها ممدوح سليمان العامري

وهو يهدف إلى توعية وتنمية وتثقيف وإقناع مختلف فئات الجماهير باختلاف ثقافاتهم ودرجة وعيهم من خلال رؤية محددة تدور حول معنى محدد يعمل على تزويد الجماهير بأكبر قدر من المعلومات الصحيحة. إن للإعلام دوراً مهماً وبارزاً في التخفيف من حدة الأزمات والكوارث ومن أهم وابرز عناصر الإعلام في التخفيف من حدة الأزمات والكوارث أن يتم تزويد الجماهير بالحقائق للحد من انتشار الشائعات والأخبار الكاذبة حول الأزمة. والحقائق الواضحة تعمل على تنوير أفراد المجتمع مما يساعدهم على تكوين رأي عام صحيح وذلك عن طريق الإقناع بالمعلومات والحقائق القائمة على الدقة والوضوح. والتخطيط الإعلامي في الأزمات ونظرا لان الأزمات والكوارث لها طابع خاص يتسم بالسرعة في التغير والتحول. ومن هذا المنطلق أصبح التخطيط الإعلامي في المراحل المبكرة مهما جدا وفقا للعامري فالوقت عامل مهم جدا في مواجهة الأزمات لذلك يجب أن يستثمر استثمارا جيدا، وهو يمثل أحد العوامل المهمة في نجاح الجهود المبذولة لمواجهة الأزمات والكوارث. وهذا يتطلب الاستفادة من عامل الزمن عند بذل الجهود الإعلامية قبل وخلال وبعد مواجهة أية أزمة وذلك بغرض توجيه الجماهير عن طريق وسائل الإعلام وحثها على التعاون وتقديم يد العون لفريق إدارة الأزمة والمشاركة في عمليات الإنقاذ والإسعاف والإخلاء. والتخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات والكوارث هو الجهود والنشاطات التي تمكن من صياغة الخطط الإعلامية اللازمة علميا وعلى أساس الخبرة المستمدة من التجارب السابقة للعمل علي توعية أفراد المجتمع بالطريقة الصحيحة والملائمة للتعامل مع الأزمات والكوارث وذلك بالحد من أثارها السلبية والعمل على احتوائها قبل استفحالها وتقليل نسبة الخسائر الناتجة عنها. وللتخطيط الإعلامي أهمية كبري فهو ليس خيارا يمكن أن نأخذ به أو نتركه، وذلك لأنه أمر مطلوب وضروري لأي مجتمع لأنه يعمل على حل المشكلات كتلافي خطر الأزمات وهو أسلوب العصر الحديث فالمجتمع ينفذ أعماله وفق خطط وبرامج محددة آخذة في الحسبان المستقبل واحتمالاته ووضع الإمكانات الضرورية لمواجهة هذه الاحتمالات بحيث لم يعد مجديا أن تترك الأمور حسبما يرى العامري لأسلوب التجربة والخطأ أو الارتجال. ويتمثل التخطيط في وضع مجموعة من الافتراضات حول

أي وضع في المستقبل وبالتالي وضع خطة توضح الأهداف المطلوب الوصول إلى تحقيقها خلال فترة زمنية محددة والتخطيط عملية تتضمن وضع الإستراتيجية المطلوبة وتعيين الأهداف وتحديد الخطط المرجوة للعمل على تحقيقها بالطريقة التي تسمح بتنفيذ القرارات. أهمية التخطيط الإعلامي في مواجهة الأزمات يمكن للتخطيط الإعلامي المعد والمدروس جيدا أن يعمل على تقسيم وتشتيت العناصر المسببة للازمة مما ينتج بعد ذلك ضعفا كبيرا في تجميعها ومن عدم الاستفادة من هذا التجمع فالإعلام له تأثير مباشر وفعال في نفس الوقت، ومما يزيد من أهمية التخطيط الإعلامي لمواجهة الأزمات والكوارث هو تأثيره المباشر على سلوكيات الأفراد واتجاهاتهم بهدف إنتاج سلوك مرغوب فيه .

والتخطيط الإعلامي غير الجيد في مواجهة الأزمات كما يعتقد العامري يعمل على زيادة استفحال الأزمات بدلا من القضاء عليها والتخطيط الإعلامي الفاشل يتمثل في الإدارة العشوائية التي تعمل على تحطيم الإمكانيات والقدرات ويرجع ذلك إلى عدم احترام الهيكل التنظيمي والقصور في التوجيه للأوامر والبيانات والمعلومات وعدم وجود التنسيق وإشاعة الصراع الداخلي بين الأفراد والكيان الإداري للمؤسسة الإعلامية وبالتالي إحداث علامة انفصام بين مصالح الإدارة الإعلامية وبين مصالح العاملين فيها . إن التخطيط الإعلامي الجاد يعمل على تحقيق تفاعل بناء بين عناصر إدارة الأزمة مما يؤدي إلى المساعدة في تنفيذ الخطة الموضوعة لمقاومة الأزمة خلال تفعيل عمليات التنسيق والمتابعة والتخطيط الإعلامي لمواجهة الأزمات والكوارث يعني الخطط الإعلامية والتي يتم الإعداد المسبق لها لغرض القيام بها عند وقوع الأزمات من خلال تحديد الجهود الإعلامية التي من المفترض أن يقام بها وتحديد زمانها ومكانها، والغرض من التخطيط الإعلامي لمواجهة الأزمات هو توفير الدعم والمساندة اللازمة إعلاميا لفريق إدارة الأزمة.

هناك قاعدة ذهبية تقول: عندما يُقدّم الخبر بسرعة فإنه يوقف زحف الشائعات والأقاويل، ويهدئ الأعصاب في الأوساط الاجتماعية وفيما يتعلق بأهداف السيطرة على الأزمة فلا تعقيد في ذلك.

أبرز أهداف السيطرة على الأزمة

يحدد العامري هذه الأهداف بما يلي:

أولاً:وضع نهاية فورية للأزمة.

ثانياً:جعل الخسائر في حدها الأدنى .

ثالثاً:إعادة الثقة.

"ويعدّ التخطيط أحد الشروط الهامة للسيطرة على الأزمة، وإن ذوي الآراء الطائشة هم الذين يلحقون الضرر الأكبر بالتخطيط لمواجهة الأزمة وكأنهم يقولون إن ذلك لا يمكن أن يكون"

وهذا بالذات ما حدث مع (ناسا) الّتي بدت في وضع حرج بسبب مأساة السفينة الفضائية الأمريكية "تشيلينجر" الّتي انفجرت في العام 1986. إن الوكالة الأمريكية الهائلة للأبحاث الفضائية بدت بلا حول ولا قوة أمام هذه الكارثة.

إن عملية الاتصال في ظروف الأزمة، كما يراها العامري ترتبط بالتقدير الدقيق للمخاطرة، وفائدة الإعلان عن الخبر، وترتبط فاعلية الخبر أيضاً بالدرجة الّتي تؤخذ فيها النصيحة المقدمة من المهنيين الكبار، ورجال الإعلام المجربين.

إن التحدي الذي تفرضه الأزمات يتطلب طريقة فردية واهتماماً بخصائص المشكلة المتأزمة في هذه الحالة. ولا أحد يستطيع تقديم الضمانات حول الأفعال الّتي ستساعد المؤسسة على الخروج السريع من الأزمة. لكنّ هناك شيئاً واحداً لا شك فيه ألا وهو أن مهنية رجال الإعلام وخبرتهم تُختَبَرُ بالقَدْر الذي يستطيعون فيه إخراج المؤسسة من الأزمة، وكأنهم مرشدون بحريّون يتجنبون المكان الضحل.

إدارة الأزمات والإستراتيجية الإعلامية (تجربة الإعلام العماني)

الأزمة هي كل ما لا يمكن توقعه أو التفكير فيه من أحداث أو تصرفات تؤثر على وتهدد بقاء الناس ومنظمات الأعمال أو تلوث البيئة والحياة الطبيعية كما أن كثيرًا من المشاكل من الممكن التنبؤ بها، حيث تقع ضمن الرقابة التنبؤية . ومن ثم يمكن الإعداد لمواجهة هذه المشاكل سواء بمنع حدوثها أو التقليل من آثارها السلبية

للأزمات فإن كثيرًا منها أو معظمها لا يمكن التنبؤ بها . كما أن عنصر المفاجأة هو العامل .

وعلى سبيل المثال لا الحصر ففي الوقت الذي يوجد فيه أشكال كثيرة للأحداث كتحطيم الطائرة مثلاً لا تحدث بشكل فجائي كما أنه من الممكن توقع حدوثها إلا أنها تعتبر أزمات حيث تؤثر على حياة الناس أو العملاء ، أو الملاك وحملة الأسهم .

أن الأحداث التي تهدد بقاء المؤسسات ، أو تؤدي إلى فناء الناس سواء ارتبطت بالسلع أو انفجارات المصانع أو الفيضانات والأعاصير والبراكين وكل حدق لا يمكن السيطرة عليه تقع كلها في دائرة الأزمات .

كل أزمة قد تحتوي على أو تنتج آثارًا إيجابية أو أسسًا للنجاح كما تحتوي أو تنتج أيضًا بذورًا وأسبابًا للفشل .

تمثل وسائل الإعلام الجماهيرية المصدر الرئيس للمعلومات ذات العلاقة بالقضايا الرئيسة التي تستحوذ على اهتمامات الرأي العام وبخاصة في اوقات الازمات ذات الصلة بالحياة العامة في المجتمع وتتصدر قضية إمداد الجماهير بالمعلومات الصادقة والمكثفة ومستوى المعالجة المهنية للتغطية الإعلامية أولويات العمل الإعلامي الناجح الذي يشبع حاجات تلك الجماهير من التعرض للوسيلة الإعلامية.

ونظرًا لحقيقة التفاوت في التغطية الإعلامية بين وسائل الإعلام المختلفة فإن الباحثين في مجال الإعلام السياسي وإعلام الأزمات يتفقون على أن للوسيلة المقروءة ميزة تكاد تنفرد بها عن باقي وسائل الإعلام المرئية والمسموعة فبينما يشعر العاملون في التلفزيون ـ على سبيل المثال ـ بأنهم في حاجة إلى تغطية الأزمات بطريقة عاجلة ومشاهدة فإن الصحفيين لديهم الوقت الكافي للتفكير في أفضل الطرق التي يتعاملون بها مع الأزمة بما في ذلك التفكير في المشكلات المعقدة التي ترتبط بالقضايا المتعلقة بها.

يضع .د. حسني نصر تصوراته عن الاليات التي استخدمت في تمكين سلطنة عمان من الخروج باقل الخسائر من الإعصار الذي ضربها قبل فترة. والتي بدأت في مراجعة التجربة. وبتشكيل لجنة على المستوى الوطني لإدارة الأزمات، ان وضع استراتيجية إعلامية لإدارة الأزمات ستكون محل اهتمام اللجنة الجديدة التي تستهدف إيجاد الأليات الكفيلة بتحقيق الجاهزية التامة في الأحوال الاستثنائية، وتدرك دون

شك أهمية الإعلام بوسائله التقليدية والجديدة، ودوره الذي لا ينكر في التعامل مع الأزمات. والخطوة الأولي في هذا المجال في رأي د حسني نصر يجب ان تركز على المراجعة العلمية المنهجية للتجربة التي خاضها الإعلام العماني ومقارنتها بتجارب مماثلة للإعلام في دول أخرى إقليمية وأجنبية، واستخلاص جوانب القوة والضعف في التغطية الإعلامية للكوارث الطبيعية، واقتراح الآليات المناسبة التي تواكب القفزات الهائلة في المجال الإعلامي. قد تظهر الأزمة كنتيجة لغياب السياسة أو الخطط أو عدم الرشد في اتخاذ القرارات أو لأسباب أخرى عديدة قد تخرج عن سيطرة الإدارة .

كما أن الأزمة أو المشكلة ربما تكون نتيجة لخلل ما في إنجاز الوظائف الإدارية (تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة واتخاذ قرارات) أو قصور في إدارة البيئة الكلية للجهة المعنية .

وقدم د. حسني رصدا أوليا لبعض جوانب التجربة الإعلامية أثناء الازمة العمانية في مواجهة إعصار فيت.

من المؤكد أن أشد المتفائلين لم يكن يتوقع ان تكون الخسائر البشرية والمادية الناتجة عن إعصار «فيت» الذي ضرب السواحل الشرقية للسلطنة حينها محدودة بهذا الشكل، خاصة وان تجربة إعصار «جونو» كانت حاضرة في أذهان كل من عاصروها. وكعادتها في أوقات الأزمات والكوارث الطبيعية قامت وسائل الإعلام العمانية التقليدية والجديدة بدور مهما في التعامل مع «فيت»» منذ ان كان مجرد تنبؤات جوية يتناقل أخباره الناس عبر أجهزة الهاتف وحتى رحيله غير المأسوف عليه والى غير رجعة.

لقد كان الشغل الشاغل للمتابعين لوسائل الإعلام قبل وأثناء وبعد الإعصار هو التوصل إلى إجابة عن السؤال الذي فرضته عليهم التجربة الجديدة، وهو هل استفاد الإعلام العماني من تجربته الثرية وغير المسبوقة التي مر بها أثناء إعصار «جونو»؟ وما الجديد الذي قدمته التجربة الجديدة خاصة وان الفاصل الزمني بين الإعصارين شهد تطورا ملموسا كميا ونوعيا في الخريطة الإعلامية العمانية التي اتسعت لتضم ثلاث صحف يومية جديدة ومحطة تلفزيونية خاصة بالإضافة إلي محطات إذاعية جديدة وعدد لا محدود من المواقع والمدونات الاليكترونية. وقد تزامنت

مع كل ما سبق الجهود الحثيثة التي بذلتها وما زالت وزارة الإعلام وجمعية الصحفيين العمانيين لتطوير مهارات الإعلاميين تنفيذا للأوامر السامية لجلالة عاهل البلاد السلطان قابوس بن سعيد - حفظه الله ورعاه - الخاصة بتدريب وتأهيل الصحفيين.
في ضوء كل ما سبق يكتسب السؤال الذي طرحه د حسني حول مدى استفادة الإعلام العماني من تجربة «جونو» ومن التطورات الإيجابية التي شهدها هذا الإعلام في السنوات الثلاثة الأخيرة، شرعيته ووجاهته إلى حد أنه قد يستحق فتح حوار وطني حوله أو بالأقل تنظيم ندوة أو مؤتمر لمناقشته.

من المؤكد ان الدول والشعوب تستفيد من تجاربها السابقة.. وتزيدها هذه التجارب خبرة وصلابة في التعامل مع الأحداث الطارئة، وتتعاظم هذه الفائدة في حالة وضع التجربة تحت المجهر ومراجعة كل الخطوات التي تمت في مواجهة هذه الأحداث تمهيدا لوضع استراتيجية وطنية للتعامل مع الأحداث المماثلة في المستقبل.
والمؤكد أيضا أن السلطنة حكومة وشعبا قد استفادت من تجربة «جونو» على اكثر من صعيد وكان للاحتياطات الإنشائية التي اتخذتها الحكومة بعد «جونو» اكبر الأثر في خفض الخسائر بشكل كبير في تجربة «فيت». ولعل من أهم معالم الاستفادة الكبيرة من تجربة «جونو» كان ذلك التجاوب الشعبي الكبير الذي شهدناه لدى الجميع بشكل لم يكن موجودا أثناء إعصار «جونو». أما على الصعيد الإعلامي فيرى د حسني ان التلفزيون استأثر كالعادة بالاهتمام الكبير من جانب المواطنين والمقيمين على ارض السلطنة، قابله اهتمام مماثل من تلفزيون السلطنة الذي حاول جاهدا ان يكون مواكبا للحدث من خلال فترات البث المفتوحة والتقارير الحية من مواقع الأحداث.

ورغم الجهد الكبير الذي بذل، إلا ان المشاهد لم يلحظ تطورا كبيرا في آليات وعمق التغطية التلفزيونية التي استلهمت ما كان في تجربة «جونو»، فجلس المذيعون داخل الاستديو لإجراء واستقبال المكالمات الهاتفية مع المصادر من مراسلين ومسؤولين. وعندما خرجت آلات التصوير إلى الشوارع في مصيرة وصور ومسقط وباقي ولايات السلطنة كان الأمر يقتصر على صور غير ناطقة للشوارع والأودية دون ان يصاحبها تعليق إلا فيما ندر . وكما غابت التغطية الإنسانية في «جونو» غابت أيضاً في «فيت» ولذلك بدا الحدث تلفزيونيا اقرب إلى الوثائقية منه إلى التغطية الإخبارية

الحقيقية. نعم خرجت آلات التصوير والفرق التلفزيونية إلى الشارع ولكنها لم تستطع نقل المشاهد إلى قلب الحدث، حسب رأي د. حسني مكتفية بالصورة الطبيعية التي ترصد وتوثق امتلاء الوديان والمنازل المحاصرة بالمياه وبعض الطرق المقطوعة وليس صور البشر.

أما على صعيد الصحافة المطبوعة فقد استمر اعتماد الصحف اليومية الكبير ينصب على الأحداث الكبرى على ما ينقله المراسلون في الولايات المتضررة. بالجهود التي بذلها هؤلاء المراسلون في إطار الإمكانيات المهنية والمادية المحدودة المتوفرة لهم، وفي ضوء حقيقة ان غالبية مراسلي الصحف في الولايات ان لم يكن كلهم يعملون بشكل تطوعي وغير متفرغين للعمل الصحفي، فقد كان من الطبيعي ان يكرر المراسلون ما فعلوه أثناء «جونو» من تغطية سريعة غير ممنهجة تركز على الصور الفوتوغرافية التي احتلت غالبية صفحات الصحف دون ان يساندها مضمون متميز. لقد كان من الضروري - خاصة وان الكثيرين انتقدوا التغطية الصحفية لـ «جونو» من قبل- ان تبادر الصحف فور ان ترامت أنباء الإعصار إلى وضع خطط جديدة لتغطية الإعصار وتوجيه صحفييها إلى تغيير النمط التقليدي في التغطية ليكون اكثر إنسانية- أي يركز على البشر- وتشكيل فرق صحفية تضم أفضل صحفييها ذوي الخبرة الطويلة لينتشروا على ارض السلطنة خاصة في المناطق التي كان يهددها الإعصار بشكل جدي. إن التنسيق بين المحرر في ميدان الحدث وبين جهاز التحرير يعد من أبجديات التغطية الصحفية لإعلام الأزمات والكوارث فقد كان من المفترض أن يقوم المحرر في الميدان بالاتصال بجهاز التحرير في الصحيفة وإمداده بالمعلومات والصور عن الحدث ويتلقى توجيهات مهنية تسهم في تميز التغطية الصحفية لكن الملاحظ على المراسلين أنهم اتبعوا الطريقة التقليدية في التغطية الصحفية وهي أن يجمع المحرر ما يتحصل عليه من معلومات ويلتقط المصور ما يتاح له من مشاهد في ميدان الحدث ثم يعود المحرر ومعه المصور لإعادة كتابة وصياغة الوقائع والأحداث في مقر الصحيفة بطريقة مرتجلة لا تخضع لأية سياسة تحريرية وهذا الأمر بالإضافة إلى فقدان الهدف الواضح من التغطية وما ينبغي أن يكون عليه مضمونها ينعكس على سرعة التعامل مع الحدث بوصفه حدثًا مهمًا يهم القارئ المواطن وبخاصة إذا علمنا أن صدور الصحيفة يرتبط

بأوقات محددة في طبعاتها المختلفة أخذًا في الحسبان عامل التوزيع الذي يعتمد على وصول الصحيفة لوكيل التوزيع في الوقت المحدد.

في مقابل ذلك فان النقلة الكبيرة في التغطية الإعلامية لـ «فيت» جاءت من خارج وسائل الإعلام التقليدية، واعني بذلك شبكة الانترنت التي شهدت حراكا عمانيا كبيرا أثناء الإعصار الأخير من خلال المنتديات والمدونات والشبكات الاجتماعية الشهيرة مثل الفيسبوك وتوتير. فقد خرج عشرات من الشباب العماني إلى الشبكة العالمية ليس كقراء ومستخدمين فقط وإنما كصانعين للأخبار والتقارير والصور. واذكر ان عددا من هؤلاء الشباب الواعد قاموا بمبادرة ذاتية - رغم المخاطر التي كانت تحيط بالتحرك في هذه الظروف - بالذهاب إلى بعض المناطق المتضررة لتقديم تغطية إعلامية حية ومتعددة الوسائط، وأنشأوا مجموعات على الفيسبوك وضعوا عليها نتائج جولاتهم الميدانية من تقارير وصور ثابتة ولقطات فيديو. وكانت هذه المواقع والمدونات الملجأ للكثيرين للحصول على المعلومات الجديدة حول سير الإعصار وتطوراته خاصة في الأوقات المتأخرة من الليل وبعد ان يكون التلفزيون الوطني قد بدأ في إذاعة بعض المسلسلات ومواد التسلية والأفلام الوثائقية.

ان هذه الازمة وغيرها تؤكد حقيقة تنامي اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام في أوقات الأزمات التي تهدد أمن المجتمع فلقد أوضحت الدراسات المتخصصة في هذا المجال أنه كلما زادت درجة عدم الاستقرار في المجتمع زاد اعتماد أفراده على الوسائل الإعلامية وحالة عدم الاستقرار هذه إنما تمثل حالة استثنائية في المجتمع ولذلك فإن التغطية الإعلامية لمثل هذه الأزمات يمثل أيضًا حالة استثنائية في العمل الاجتماعي إذ تستنفر الوسيلة الإعلامية كل طاقاتها وتحشد جهودها لمتابعة الحدث وتقديم تقارير حية عن وقائعه ومستجداته.

كذلك نلاحظ في هذه الازمات توطيد العلاقة الوثيقة بين النظام السياسي والمؤسسات الإعلامية في أوقات الأزمات فالعلاقة بين الدولة ووسائل الإعلام هي علاقة ارتباط وثيقة مهما اختلف النظام السياسي للدولة ذلك أن الوسيلة الإعلامية تظل هي أداة التواصل بين السلطة السياسية والرأي العام ولذلك تصبح هذه العلاقة وثيقة ومؤثرة وقت الأزمات وتتصدر المؤسسات الأمنية الرسمية مؤسسات الدولة

التي ترتبط بوسائل الإعلام وقت الأزمات من أجل تقديم المعلومات الصحيحة والدقيقة المتعلقة بحجم العمليات الإرهابية وأماكن وقوعها وتأثيرها على الأشخاص والممتلكات العامة والخاصة ووسائل مواجهتها أمنيًا وفكريًا وسياسيًا وغير ذلك مما يحتاجه الجمهور من معلومات وتوجيهات في مثل هذه الظروف ولذلك يتكرر ظهور المسؤولين الرسميين للرأي العام من خلال وسائل الإعلام لنقل رسائل ذات مضامين محددة وموجهة .

الإعلام والأزمات الصحية

تعتبر الأزمات من اكثر انواع الاشكاليات تاثيرا على الانظمة والمؤسسات ويصل التحدي إلى ذروته في مرحلة وجود الأزمة فعلاً حيث يتطلب الأمر القيام باتخاذ أصعب القرارات وأسرعها . فالسمة الرئيسية للقيادة في الأزمات هي الإبقاء على بساطة الأشياء وأن يطلب من الناس مثلاً القيام بالأشياء أو الأعمال التي تدربوا عليها وليس القيام بأعمال جديدة غير معتادين عليها . والازمات تستوجب مزيد من الاستعدادات والجهود الإدارية تبذل لمواجهة أو الحد من الدمار المترتب على الأزمة. أما حديثًا فإن إدارة الأزمة يتطلب من المديرين ضرورة التفكير فيما لا يمكن التفكير فيه ، وكذلك توقع ما لا يمكن توقعه . فإدارة الأزمة بهذا المنظور تعني عملية الإعداد والتقدير المنظم والمنتظم للمشكلات الداخلية والخارجية التي تهدد بدرجة خطيرة سمعة المنظمة ، وربحيتها أو بقاءها في السوق.

باختصار إن إدارة الأزمة تتطلب السرعة في التصرف والاعتراف بالحقيقة، كما أن تحدي الأزمة ومواجهتها أفضل من الهروب ويجب أن يعترف المدير بحقيقة أخرى هي أن عقارب الساعة تدور دائمًا إلى الأمام أو أن الزمن لا يعود للوراء أبدًا الأصل في أي تغطية إعلامية كما يرى الباحث محمود بلحيمر هي البحث عن الحقيقة ونقلها للجمهور. غير أن التغطية الإعلامية في حالات الكوارث والأزمات تتطلب صرامة أكثر في الالتزام بقواعد المهنة الصحفية وأخلاقياتها مقارنة بالكيفية التي نغطى بها الأحداث في الأوقات العادية.

مراحل تسبق الازمات

وتمر اغلب الازمات بعدة مراحل تتمثل بإشارات الإنذار وبأعراض مبكرة وأزمة حادة ومن ثم تصبح مزمنة وثم حل الأزمة فحددها بالخطية حيث تكون الإدارة غير واعية للازمة وإنكار الأزمة، إلى ان تصبح إشارتها واضحة حيث يتم الاستعداد لحدوث الازمة ومرحلة حدوث الأزمة مباشرة ثم مرحلة التحطيم التنظيمي، إي وجود أزمة فعلية ثم مرحلة الانهيار التنظيمي. ثم إعادة التوازن والثقة في احتواء الأضرار، وإعادة الوضع الطبيعي(الشفاء).

إن الأزمات تتأثر بحجم الدول او المؤسسة ورأى القائمين عليها وان نوع إجراءات التعامل معها تقسم إلى فئتين الأولى الموارد البشرية حيث غالبا ما تكون ضعيفة والثاني الجوانب النفسية حيث أوضحت الدراسة أن نسبة قليلة من منظمات عينة الدراسة قامت باحتواء أضرار الأزمات بفعل حصولها على معلومات خارجية وبعض العوامل المتعلقة بالموارد البشرية في تلك المنظمات.

وتعد هذه "الأزمات والكوارث" مادة خصبة وثرية لوسائل الإعلام الجماهيرية، حيث أنها تحظى بتغطية على نطاق واسع، سعياً لارضاء جماهيرها، لاسيما وأن الحاجة إلى المعلومات متأصلة بعمق في النفس البشرية، ووفقا لرأي "هاريسون" فإن الأزمات والكوارث والفضائح والحوادث الطارئة تكون جوهر الأخبار المؤثرة، وتحظى بتغطية واسعة من وسائل الإعلام، وهو ما ذهب إليه "سنتر وجاكسون" حيث رأيا أن وسائل الإعلام تركز في تقاريرها على الأخبار السيئة والأخطاء والحوادث والفضائح التي تقع في المجتمع الإنساني، إذ تعمد هذه الوسائل إلى إثارة روح التساؤل والبحث عند الجمهور، وإمداده بالمعلومات عن الأخطاء البشرية .

وتتعرض دول العالم لاسيما العربية والإسلامية لسيل من الأزمات المختلفة فمنها سياسية واقتصادية واجتماعية وصحية وبيئية، حيث شهدت العقود الأخيرة عديدا من الحروب والصراعات، إضافة إلى الكوارث الطبيعية التي غزت المنطقة، الأمر الذي شكل مادة ثرية لوسائل الإعلام بكافة أشكالها وفنونها.

وتعرضت العديد من دول العالم مطلع عام 2009 إلى كوارث وأزمات منها الطبيعي والأمني والسياسي والاقتصادي، مما جعل المسئولين في تلك الدول ووسائل الاعلام فيها في حالة حرج وقلق شديد أمام الجمهور.

وقد ظهر في مطلع 2009 مايسمى بـ انفلونزا الخنازير وأطلق عليه أزمة انفلونزا الخنازير" نظراً لسرعة انتشاره وعدم القدرة على السيطرة عليه، إذ وضع العالم في حالة حرجة، مما جعل منظمة الصحة العالمية ترفع درجة التأهب إلى الدرجة السادسة، أي أن العالم أصبح في وضع استثنائي وطارئ وكارثي يخول للدول والهيئات والمنظمات اتخاذ التدابير الكافية لوقف الأزمة والحد من انتشارها ، فانتشر المرض في مناطق عديدة من العالم ومنها الوطن العربي مما جعل هذه الدول تسعى بشكل او باخر لمواجهة موجة جديدة من الانتشار الفيروسي للمرض، حيث اشارت التوقعات إلى انها تأتي متزامنة للتغيرات المناخية في نهاية موسم الصيف، مما أثار القلق والذعر فيها كبقية دول العالم.

لقد أدت الأزمات والكوارث التي واجهتها بعض الدول إلى عقد العديد من المؤتمرات والندوات والاجتماعات الطارئة لبحث كيفية مواجهتها ووضع خطط لمعالجتها من قبل المسئولين والمختصين، الأمر الذي جعل المواطنين في حالة من القلق، خوفاً من تكرار هذه الأزمات والكوارث التي حدثت بسبب ضعف كفاءة الأجهزة المعنية، ومن الطبيعي عند وقوع الأزمة أو الكارثة أن يلجأ الجمهور إلى وسائل الإعلام التي تعكس بشكل او بآخر جوانب مهمة من جوهر هذه الأزمات (حسب مساحة الحريات المتاحة لها وهي تختلف من بلد الى آخر) ولكن حين تعجز هذه الوسائل عن تفسير وترجمة الواقع وتكتفي فقط بدور الناشر لما يملى عليها من قبل المسئولين، وإخفاء الحقائق متجاهلة بذلك وعي المجتمع واختلاف الزمن وتطور وسائل الاتصال الجماهيرية التي فرضت نفسها على المجتمع واستطاعت إيصال الصورة الحقيقية له دون الحاجة للرجوع إلى المسئولين ليدلو بتصاريحهم عند وقوع الازمات والكوارث، يزداد قلق الجمهور وتفقد هذه الوسائل ثقتها أمامه، ومن ثم تحدث الأزمة التي تؤدي إلى كارثة نظراً لإخفاء الحقائق.

الحذر من تأثيرات بعض الرسائل الاعلامية

ففي حالة الكوارث، هناك ضرورة للحذر الشديد من تأثيرات الرسالة الإعلامية على المتلقين، والتي قد تجلب نتائج كارثية من وجهتين: إما أن تخفق وسائل الاعلام في نقل المعلومات الحقيقية عن حجم الخطر، مثل وباء أنفلونزا الخنازير، فتقلل من خطورته وبالتالي يتهاون الناس في أخذ الاحتياطات الوقائية اللازمة ثم يعم الوباء وتحدث كارثة كونية، وإما أن تبالغ وسائل الاعلام في إثارة الموضوع فيتم بث الذعر في قلوب الناس وتشل حياتهم وتسبب لهم أضرارا كان يمكن تفاديها.

لقد بات واضحا في أي عمل إعلامي، وفي الكوارث أساسا، ان على وسائل الاعلام التقيد بالقواعد الاحترافية للمهنة الصحفية وأخلاقياتها التي تشدد على مسؤولية الاعلامي في دقة وموضوعية كل ما يصدر عنه من أخبار. إن عدم تقيد الاعلامي بهذه الضوابط يعني الزج بالجمهور، وربما بالمجتمع الدولي قاطبة، في الخطأ. ولما كان الصحفيون هم أول من يقف على الأحداث ميدانيا وينقلون وقائعها للجمهور، الذي يبني مواقفه وخياراته بناء على ما تنشره وسائل الاعلام ، هناك قواعد أساسية كما يراها محمود بلحيمر ينبغي الالتزام بها في التعامل مع هذا النوع من الأزمات الصحية، منها أساسا:

أولا: المسارعة إلى تعيين فريق اعلامي محترف وتدعيمه بالإمكانيات اللازمة لأجل القيام بتغطية خاصة تفرضها خطورة الحدث.

ثانيا: الحرص على نقل كل المعلومات والتفاصيل المتعلقة بالوباء من ميدان الحدث، مع الالتزام الشديد بالدقة.

ثالثا: فتح المجال أمام الخبراء والمختصين والمسؤولين المعنيين لإفادة الجمهور بما لديهم من معلومات حول الموضوع، لأنهم الأقدر على الإقناع وتدعيم صدقية الصحافة.

رابعا: في كوارث من هذا الحجم ينبغي تفادي الإثارة لأنها قد تؤدي إلى بث الفزع في أوساط ملايين الناس وتعريض حياتهم للخطر، فمن مسؤولية وسائل الاعلام الحرص على سلامة الأشخاص وأرواحهم.

خامسا: التركيز على كيفية حل المشكلة بدل اجترار الحديث عن أعراضها، بمعنى أن يتم إرشاد الناس إلى التدابير الوقائية المطلوب اتخاذها، مع العودة إلى المختصين دائما.

لكن قد تكون وسائل الاعلام أحيانا ضحية ظروف لا تتحكم فيها؛ فهي إما تفتقد للمعلومات الحقيقية حول الخطر نظرا لتستر المسؤولين عنه فتنقل معلومات غير دقيقة، وإما أن تكون ضحية تقديرات خاطئة أو مبالغ فيها من قبل المسؤولين.

ففي حالة أنفلونزا الخنازير تركت تحذيرات المنظمة العالمية للصحة ومسؤولي الصحة في عدة دول الانطباع بأن العالم يواجه كارثة جديدة أخطر من أي وقت مضى، وهو ما انساقت وراءه الصحافة. وقد، يدفع فراغ الساحة من الأحداث الصحافة أحيانا إلى إطالة الحديث في مواضيع معينة وربما إلى التكرار، وهذا ما ينبغي تفاديه في حالة الأزمات الوبائية الحادة كأنفلونزا الخنازير.

1. أن وسائل الإعلام تلعب دورا بارزا في إخبار المواطنين بشكل موضوعي حول هذا المرض: عرض الأمور الجلية.بما أن الأمر يتعلق بالدفاع والأمن الوطني، فيجب تناول الموضوع بعيدا عن أي طبيعة أخرى. يجب على أي اعلامي أن يطلع على الموضوع بشكل كاف ووافٍ أولا قبل معالجته. هناك حد معرفي أدنى يجب على الاعلامي أن يستوعبه جيدا لكي يفهم مجريات الأمور ولكي يؤطر كتابته بشكل أفضل. عندما يكون الاعلامي على دراية كافية بالموضوع الذي يكتب عنه، وتكون معلوماته مبنية على معرفة علمية، فحينئذ سيبلّغ انطلاقا من علم بالموضوع. الاعلاميون المتخصصون في المعلومات الطبية مناسبون أكثر للتعامل مع هذا النوع من المواضيع. هذا لا يعني أن الاعلاميين الآخرين لا يمكنهم الكتابة عن هذا الموضوع، المهم هو أن إعطاء معلومة موثقة جيدا شيء، والتعليق عليها شيء مختلف تماما. للحد من آثار وباء في حالة أزمة مثل هذه التي نمر بها الآن، فإن المعلومات الصحيحة والموضوعية مادة ثمينة مثلها مثل الأدوية نفسها، بل وإنها أكثر صعوبة من حيث إدارتها. يجب أن نترقب من دون تسرع، وأن نحتشد من دون ذعر. إنها مهمة ليست بالسهلة، بما أنه لم يحرز تقدما يذكر في هذا المجال. في التغطية الإعلامية لوباء أنفلونزا الخنازير في الآونة

الأخيرة، مالت وسائل الإعلام إلى التركيز على عدد الضحايا أكثر من التركيز على الوقاية والأعراض.

2. العناوين البارزة التي تعلن أولا عدد الوفيات، وإن كان المقال نفسه يتعلق بتعليمات الوقاية. كذلك الصور أيضا تركز على جانب الإثارة من خلال إظهار قطيع من الخنازير، مما من شأنه أن يكون نوعا من التضليل.هذا النوع من المعلومات سائد على شبكة الانترنت وعلى شاشات التلفزيون، بسبب ضيق الوقت بدون شك، مما لا يسمح بأكثر من الإخبار عن حدث لم يصل إلى أبعاد الفضيحة أو الإثارة أو النبل التي تصل إليها أخبار الإبادة الجماعية والقرصنة وأخبار المشاهير. اما الصحافة المكتوبة من جانبها فلم تقتصر على نقل المعلومات من وكالات الأنباء، بل تعدت ذلك إلى العمل الميداني. غير أنها تظل مقيدة بوضعها وبالمبادئ التوجيهية الرئيسية لسياسة المعلومات المعمول بها في بلدها. ولاحظ الجميع ان موضوع وباء إنفلويزا الخنازير وقبلة الطيور وحاليا الاوبئة الاخرى التي سرعان ما تظهر لتثير ضجة إعلامية كبيرة على غرار الصخب الإعلامي الذي صاحب إنفلويزا الطيور وإن كان هذا الزخم الإعلامي يهدف إلى تحسيس البشرية من جهة بهذا الوباء فإنه من جهة ثانية بعث الرعب في نفوس الكثيرين وأفزعهم أن مسؤولية وسائل الاعلام جسيمة وينبغي أن تتركز

في هذا الصنف من الأزمات الصحية على جانبين أساسيين هما:

اولا: مراقبة مراحل تطور الوباء: إذ على الاعلامي أن يواكب بدقة كل مراحل تطور الوباء إن على مستواه الجغرافي (يعني في أي بقعة من بقاع العالم) لأن حياة الكائن البشري خط أحمر ينبغي العمل على الحيلولة قبل وقوعه في أي مكروه أحرى من الأمراض والأوبئة رغم أن البعض يعتقد أن هذه الضجة الإعلامية حول وباء انفلونزا الخنازير الحالية ما هي إلا أكذوبة لتبديد أموال كان من الحري توجيهها لمناحي أخرى مثل: السل والملاريا في أفريقيا، والواقع أنه لولا هذه الضجات الإعلامية التي تثار حول كل الأوبئة الجديدة والفيروسات لكانت خسارة البشرية أكبر.

ثانيا: عمليات التحسيس بالإجراءات الوقائية وهنا يمكن التمييز بين صنفين من المراحل ينبغي أن تكون جهود الصحفيين منكبة حولها وهي:

1. **تحسيس داخلي:** يعني داخل إقليم الصحفي أو قطره من خلال تعرضه لأعراض المرض أو الوباء وطرق السلامة أو الوقاية منه سواء كان في مؤسسة مكتوبة أو مرئية أو مسموعة وإن كان هذا لا يكفي لوحده خصوصا في ظل انتشار وباء الأمية أيضا وفي عالمنا العربي للأسف الشديد بصفة خاصة.
2. **تحسيس خارجي:** وهو ما يستدعي تكاتف جهود أشخاص القانون الدولي بما في ذلك الدول والمنظمات والأفراد الدوليين لمساعدة كل بلد على حده ومد يد عون العون والمساعدة له وخصوصا في قارتنا الإفريقية السائرة في طريق النمو وفي الأخير تبقى مسؤولية الصحافة جسيمة ومتعددة الأوجه في الأزمات الصحية ذات الوجه الوبائي مثل إنفلونزا الخنازير رغم النظرة التشكيكية للبعض من كونها أكذوبة مثيرة للفزع ليس إلا!.

وسائل الاعلام في دول العالم الثالث والازمات

ان وسائل الاعلام في دول العالم الثالث، شأنها شأن غيرها من وسائل الإعلام في العالم، تؤدي دورها فيما يتعلق بإخبار المواطنين خاصة في الظروف المتأزمة، وظهور انفلونزا الخنازير إحدى هذه الأزمات. غالبية وسائل الاعلام احترمت تقريبا أخلاقيات الإعلام، لأنها نشرت حول التدابير الوقائية كخلق خطوط مفتوحة، و استيراد الأدوية بكميات كافية، إلى غير ذلك. غير أن بعض وسائل الاعلام خاصة منها ذات التوجهات السياسية التي تكون غالبا إسلامية أو ذات خطوط التحرير المركزة على أخبار المشاهير - فإنها لعبت بعامل الخوف، حيث أشارت إلى الخطر الذي تتعرض له مجتمعاتهم وفقا لمنظمة الصحة العالمية... كما ذكرت مشاركة مختلف الوزارات، في مكافحة فيروس انفلونزا الخنازير... مما قد يؤثر على التعارضات السياسية في تك الدول. كما يمكن ملاحظة نشر بض المعلومات مثل ان الولايات

المتحدة أرض جوائز نوبل في مختلف العلوم. إنه البلد الذي يريد تغيير خريطة العالم وتواريخ الشعوب. هذا البلد هو العالم، وها هو الآن يمنحنا آخر اختراعاته: فيروس انفلونزا الخنازير، بعد أن استنهك قوانا في الماضي فيما يتعلق بمرض فقدان المناعة المكتسبة (الايدز) من الصحيح أن المعلق لم يلق بمسؤولية الانفلونزا على عاتق اليهود، كما فعلت بعض وسائل الاعلام .

في اجزاء من الوطن العربي، لعبت بعض وسائل الاعلام على نفس الوتر، فقد أبقت مثلا بعض الصحف قراءها معلقين بشأن وفاة حارس حديقة حيوانات. صحف أخرى أثارت على غلافها تساؤلا حول احتمال »إلغاء الحج بسبب انفلونزا الخنازير«. من جانبها، عنونت صحف اخرى صفحتها الاولى (العالم تحت أقدام الخنازير) هذا النوع من الممارسات لم يهدف أبدا إلى تلطيف الأجواء. وكما شجعت وسائل الاعلام الحكومات على اقتناء آلاف الأقنعة، فإن وسائل الاعلام تحدثت عن تركيب أجهزة كشف الحمى في الأماكن العامة.

أن وسائل الاعلام مسؤولة لأكثر من سبب عن حالة القلق التي وضع فيها المواطنون ف بلدانها، والتي يمكن أن تؤدي إلى حالة ذعر. وربما يكون مرد ذلك بصفة عامة، دوافع سياسية وتجارية خفية. بالمقابل فإن وسائل اعلام أخرى ربما تكون قد أدت واجبها بصورة جد مشرفة. وبعضها يحاول ان يخفف الاوضاع المتازمة لدى الجمهور عن طريق نشر وبث برامج لتلطيف الأجواء.

ويبدو ان هذا هو الحال في أغلب دول العالم والمؤسسات الكبيرة، فذلك لأن الاعلام عموما و الصحافة تحديدا تميل إلى تضخيم الإشاعات بدلا من الدخول في متاهات التحقيقات. هذه من بين القضايا المتكررة المتعلقة بالإعلام والتي يعاني منها اغلب مواطني العالم.

والمهم هنا ان الأزمة هي عبارة عن خلل يؤثر تأثيراً مادياً على النظام كله ويهدد الافتراضات الرئيسية التي يقوم عليها في ظل دائرة من عدم التأكد وقصور المعرفة واختلاط الأسباب بالنتائج وتداعي الأحداث بشكل متلاحق يزيد من حدتها

ويقترح الخبراء عادة في هذه المرحلة عدة إجراءات وقرارات للتعامل مع الأزمات منها:

1. إنشاء مركز خاص للأزمات .
2. تكوين فريق متدرب يسمى فريق الفرص Opportunity team .
3. تأمين شبكة اتصالات متطورة دائمة التجهيز .

وبالرغم من تأكيد الباحثين في مجال الاعلام، أن التناول الإعلامي للأزمات والكوارث ينبغي أن يمر بمراحل عدة، يؤدي الإعلام خلالها دوراً محدداً في كل منها، إلا أن هناك تباين واضح في وجهات النظر والتي توضحها النماذج التي تتناول دورة حياة الأزمة تبعاً لتباين الفلسفات التي يؤمن بها واضعي هذه النماذج ومدارسهم الفكرية، وتتفق هذه النماذج على أن الأزمة يجب أن تمر بأربعة مراحل هي: المرحلة التحذيرية، مرحلة الولادة، مرحلة الانفجار، مرحلة الانحسار.

ومع اهمية تلك المراحل الا ان وسائل الاعلام الجماهيرية باتت تركز(على الأغلب) على مرحلة واحدة من هذه المراحل وهي نشر المعلومات وقت حدوث الازمة وأهملت المراحل الأخرى والتي تعتبر من أهم المراحل خاصة الاولى، والتي تنبئ بوقوع الازمة أو الكارثة وقد تمنع حدوثها في حال تم تسليط الضوء عليها ومعالجتها بشكل جيد من خلال هذه الوسائل، خاصة وأن نشر أخبار الأزمة أو الكارثة وعدد الضحايا حال وقوعها لا يجدي نفعاً سوى إثارة القلق والرعب في نفوس الجماهير، حيث أن نسبة اعتماد الجمهور على وسائل الاعلام وقت الازمات والكوارث تكون مرتفعة ، وتشير كثير من الدراسات إلى أن إعلام الأزمات يتطلب أن يكون مستجيباً للأزمات والكوارث السياسية والأمنية والطبيعية، ولكنه غالباً مايكون غائباً لأسباب عديدة تتعلق بطبيعة نظرة الجهات ذات العلاقة بدور الاعلام في الازمة.

المراجع

أولاً: المصادر والمراجع العربية

ثانياً المراجع باللغة الأجنبية

المصادر والمراجع

أولا المصادر والمراجع العربية

- ابراهيم امام ، الاعلام والاتصال بالجماهير ، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية ، 1981
- إبراهيم عرفات، التحذير من الأزمات الدولية، مجلة السياسة الدلية (القاهرة، مؤسسة الأهرام، العدد 80، نيسان 1985)،
- ابراهيم، أحمد (2002).ادارة الأزمة: منظور عالمي. الاسكندرية: دارالوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
- أبو اصبع، صالح خليل (2004). الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة. عمان: دار الأرقم للدراسات والنشر والتوزيع.
- أبو اصبع، صالح، الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة، دار مجدلاوي، ط 5، عمان – الأردن، 2006.
- ابو العلا، عواطف، (1990). التربية السياسية للشباب ودور التربية الرياضية، مصر: دار نهضة مصر للطباعة والنشر.
- أبو زيد، فاروق محمد، مقدمة في علم الصحافة، القاهرة: مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، 1999.
- أبو شنب، حسين، (1988). الإعلام الفلسطيني. (ط1). عمان: دار الجليل للنشر والدراسات والأبحاث.
- أبو عرجة، تيسير، (2000) الإعلام العربي: تحديات الحاضر المستقبل في عصر المعلومات. (ط1). القاهرة: مكتبة مجدلاوي.
- أبو قحف، عبد السلام. إدارة الأزمات. القاهرة: مطبعة الإشعاع للطباعة والنشر التوزيع، 1999.
- أبوفارة، يوسف احمد، إدارة الأزمات، الشارقة: مكتبة الجامعة، 2009.

- احمد بدر ، الاتصال الجماهيري بين الاعلام والدعاية والتنمية ، الكويت ، وكالة المطبوعات ،1982 .
- احمد بدر ، دراسات في الاتصال و الدعاية الدولية ط4 ، القاهرة دار قباء للطباعة و النشر و التوزيع 1998 .
- احمد بدر ، الاتصال بالجماهير بين التطويع والتنمية ، القاهرة : دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع ، 1997
- أحمد بدر، الاتصال بالجماهير والدعاية الدولية ، الكويت، دار العلم، 1972.
- أحمد مختار الجمال، المفاوضات وإدارة الأزمات، مجلة السياسة الدولية (القاهرة، مؤسسة الأهرام، العدد 107 كانون الثاني 1992)،
- احمد، جمال عبدالعظيم، موقف صحيفة صوت العرب من قضية الوحدة العربية، منشورات المؤتمر العلمي العاشر (الإعلام المعاصر والهوية العربية)، الجزء الثاني، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2004.
- أديب خضور/ مدخل إلى الصحافة نظرية وممارسة/ سلسلة المكتبة الإعلامية، دمشق: 2000م، ط 2، ص24.
- ارثور سعدييف ، ابن سينا ، ترجمة : توفيق سلوم ، بيروت ، دار الفارابي ، 1987.
- اسكندر الديك ومحمد مصطفى الاسعد ، دور الاتصال والاعلام في التنمية الشاملة ، بيروت : المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ، 1993
- إسماعيل صبري المقلد (الوفاق الدولي ودبلوماسية الازمات) مجلة العلوم الاجتماعية، العدد (2)، 1975،
- إسماعيل صبري مقلد، دور تحليلات النظم في التأهيل لنظرية العلاقات الدولية، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعةالكويت، العدد الأول، السنة التاسعة.
- إسماعيل صبري مقلد، نظريات السياسة الدولية، الكويت، منشورات ذات السلاسل، 1987.

- الأعرجي، عاصم، دقامسة، مأمون،(1997) إدارة الأزمات: دراسة ميدانية لمدى توافر عناصر نظام إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية في أمانة عمان الكبرى، مجلة الإدارة العامة، المجلد التاسع والثلاثون، العدد الرابع، ص773-802.

- آل مانعة، خالد بن مسفر(2010) دور المواطن في مواجهة الكوارث والأزمات في عصر المعلومات. الرياض: دار النحوي للنشر والتوزيع

- ألترمان، جون، إعلام جديد.. سياسة جديدة، ترجمة: عبد الله الكندي، دار الكتاب الجامعي، غزة –فلسطين، 2003.

- أمين هويدي (إدارة الأزمات الإقليمية، مجلة العربي، العدد 328 السنة التاسعة والعشرين، آذار ، 1986، الجوهري، الصحاح في اللغة والعلوم، تقديم الشيخ عبد الله العلايلي (المجلد الأول، دار الحضارة العربية، بيروت، 1974، ط1).

- أمين هويدي(إدارة الأزمات في ظل النظام العالمي المراوغ) مجلة السياسية الدولية، العدد (112)، 1993،

- باسل البستاني، النظام الدولي الجديد ومخاضاته، ندوة آفاق عربية (مجلة آفاق عربية، بغداد، وزارة الثقافة والإعلام، دار الشؤون الثقافية العامة، العدد 2، شباط 1992.

- بدر، أحمد، الاتصال بالجماهير بين الإعلام والتطويع والتنمية، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1998.

- البشر، محمد بن سعود، (1997). مقدمة في الاتصال السياسي. (ط). الرياض: مكتبة العبيكان العليا

- بليبل، رامي يوسف، ألف باء الصحافة، بيروت: دار مكتبة الحياة، 1998.

- تشارلز رايت ، المنظور الإجتماعي للإتصال الجماهيري ، ترجمة : محمد فتحي ، القاهرة : الهيئة المصرية العامة للكتاب ، 1983

- توماس أ. ستيورات / ثروة المعروفة: رأس المال الفكري ومؤسسة القرن العشرين/ دار الفكر للنشر، ترجمة مصطفى المقداد، دمشق: 2007م، ص 18.

- تيسير ابو عرجة ، الاعلام العربي تحديات الحاضر والمستقبل ، عمان : دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ، 1996
- جولاتي، سوهني وباوني/ كيلوج حول التكنولوجيا والابتكار/ دار نشر جون ويلي، ط1، 2006م
- جون ار بيتنر ، مقدمة في الاتصال الجماهيري ، ط 2 ، ترجمة عمر الخطيب ، بيروت : المؤسسة العربية للدراسات والنشر ، 1987 .
- جيهان رشتي "الاعلام ونظرياته في العصر الحديث" القاهرة : دار الفكر العربي ، 1971 .
- جيهان رشتي ، الاسس العلمية لنظريات الاعلام ، القاهرة : دار الفكر العربي ، 1978 .
- حاتم سليم العلاونة، اتجاهات الصحافة الأردنية إزاء العدوان الإسرائيلي على لبنان في تموز 2006 دراسة تحليلية مقارنة، دراسات، العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 35، العدد2، 2008،
- الحارثي وآخرون، اتجاهات الكتاب والمطبوعات السعودية نحو الحرب على العراق، أسبار للدراسات والبحوث والإعلام: الرياض،2006.
- حامد ربيع، الحرب النفسية في المنطقة العربية (بيروت، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، 1972)،
- حجاب، محمد منير، المعجم الإعلامي، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2004.
- الحديدي، منى سعيد، وعلي، سلوى إمام، الإعلام والمجتمع، القاهرة: مكتبة الأسرة، 2004.
- حسن الشامي ، وسائل الاتصال وتكنولوجيا العصر ، القاهرة : الهيئة المصرية العامة للكتاب ، 1992
- حسين العودات، الإعلام والتنمية، ط1، مكتبة بنغازي للنشر، ليبيا: 1983

- حمادة، بسيوني ابراهيم، وسائل الإعلام والسياسة: دراسة في ترتيب الأولويات، مكتبة نهضة الشرق، جامعة القاهرة، مصر، 1996.

- حمدي قنديل، الجوانب الفلسفية والقانونية للحق في الاتصال، القاهرة: دار الفكر العربي،ط 1998

- الحملاوي، محمد رشاد، (1993)، ادرة الازمات تجارب محلية وعالمية ، القاهرة: دار ابو مجد.

- حمود، عبدالحليم، الصحف وإيقاع العصر، بيروت: دار الهادي للطباعة والنشر والتوزيع، 2008.

- خضور، أديب (1999). الإعلام والأزمات.دمشق: المكتبة الإعلامية.

- الخضيري، محسن أحمد (1990). إدارة الأزمات: القاهرة مكتبة مدبولي.

- عبدالرزاق محمد الدليمي ،2011، العلاقات ألعامه رؤية معاصره ، دار وائل للنشر والتوزيع والطباعة ،الاردن عمان

- دال إكلمان، جون اندرسون، مارك تيسلر/ الإعلام الجديد في العالم الإسلامي/ مبطعة جامعة انديانا، ترجمة صفوت إبراهيم، ط1، 2007م

- الدبيسي. عبدالكريم علي:2011 الراي العام،عوامل تكوينه وطرق قياسة ، دار المسيرة عمان الاردن.

- ديفلير، ملفين دروكيتش، ساندرا، نظريات وسائل الإعلام، ترجمة: كمال عبد الرؤوف، ط5، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، القاهرة – مصر، 2004.

- الديك، الأسعد، وآخرون، (1993). دور الاتصال والإعلام في التنمية. (ط1)، طرابلس: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع

- الرحين، عطاالله، أضواء على الصحافة العربية والعالمية المعاصرة، دمشق: دار علاء الدين للنشر والتوزيع والترجمة،2001.

- سامية عبد المجيد محمد الأغبري، تأثير اتجاهات الخطاب الاقتصادي في الصحافة اليمنية على الجمهور للفترة 1995/2002 م، أطروحة دكتوراه، رسالة جامعية، 2005.

- سفير، محمد محمد، (1982). الإعلام موقف. (ط1). الرياض: تهامة للنشر والتوزيع.

- سلطان. محمد صاحب:2011 ادارة المؤسسات الاعلامية (انماط واساليب القيادة)، دار المسيرة ، الاردن

- سلطان. محمد صاحب:2011 العلاقات العامة ووسائل الاتصال ، دار المسيرة عمان الاردن

- سليمان صالح ، وسائل الاعلام وصناعة الصورة الذهنية ، الكويت : مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع ، 2005

- سمير محمد حسين ، الاعلام والاتصال بالجماهير والرأي العام ، ط1 (القاهرة ، عالم الكتب ، 1984

- سميسم، حميدة، الرأي العام وطرق قياسه، عمان: دار حامد للنشر والتوزيع، 2002.

- سوزان يوسف القليني. مدى اعتماد الصفوة المصرية على التليفزيون في وقت الأزمات: دراسة حالة على حادث الأقصر. المجلة المصرية لبحوث الإعلام. كلية الإعلام، جامعة القاهرة، ديسمبر 1998

- السيد بهنسي حسن، مدى اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام المصرية أثناء الأزمات: دراسة ميدانية على طلاب الجامعات، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، العدد الرابع، أكتوبر ـ ديسمبر 2000م.

- سيف الإسلام، الزبير، (1981). علم الإعلام والسياسات الإعلامية في العالم الثالث، مطبوعات المركز العربي للدراسات الإعلانية

- شاكر ابراهيم ، الاعلام ووسائله ودوره في التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، مؤسسة ادم للنشر والتوزيع ، 1975 .

- شروق كامل رزوقي البنا2008: أثر إدارة المعرفة على مراحل إدارة الأزمةدراسة استكشافية في منظمات تكنولوجيا المعلومات\ الاكاديمية العربية للعلوم الماليةوالمصرفية

- شعبان،حمدي (2005).الإعلام الأمني وإدارة الأزمات والكوارث.القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.

- شومان ، محمد ، (2000)، الاعلام والازمات ، القاهرة : مجموعة النيل العربية.

- شومان، محمد، إشكاليات في مسار تطور إعلام الأزمات والكوارث، المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، العدد الثالث، يوليو/ سبتمبر 2001م.

- شومان، محمد، الإعلام والأزمات: مدخل نظري وممارسة عملية، القاهرة: دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، 2002.

- صالح خليل ابو اصبع ، الاتصال والاعلام في المجتمعات المعاصرة ، ط 3 ، عمان ، دار ارام للدراسات والنشر والتوزيع . 1999

- صالح خليل ابو اصبع ، تحديات الاعلام العربي : دراسات الاعلام المصداقية الحرية التنمية والهيمنة الثقافية ، عمان ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، 1999

- صالح، سلمان، (2005). وسائل الإعلام وصناعة الصورة الذهنية. (ط1). بيروت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع

- صباح عبده هادي الخيشني، دور التحقيق الصحفي في معالجة قضايا المجتمع في الصحافة اليمنية: دراسة مقارنة بين الصحف الرسمية والحزبية والأهلية، رسالة ماجستير، القاهرة، 2005.

- عاطف عدلي العبد ، الاعلام والاتصال بالجماهير ، القاهرة : دار الفكر العربي ، 1994

- عباس رشدي العماري (إدارة الأزمة الدولية المعاصرة)، مجلة السياسة الدولية، العدد (90) ، 1987.

- عباس رشدي العماري: إدارة الأزمات في عالم متغير، مركز الأهرام للترجمة والنشر (القاهرة) الطبعة الأولى 1993.

- عباس رشدي العماري، إدارة الأزمات الدولية المعاصرة، مجلة السياسة الدولية، (القاهرة، مؤسسة الأهرام، العدد 90 تشرين الأول 1987)،

- عباس رشدي العماري، إدارة الازمات في عالم متغير، (القاهرة: مركزالأهرام، 1993)،

- عباس مصطفى صادق ، الاعلام الجديد المفاهيم والوسائل والتطبيقات ، عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع ، 2008 .

- عبد البديع (إدارة الأزمات الدولية ودبلوماسية القوة) مجلة السياسة الدولية، العدد (111)، 1993،

- عبد الخالق عبد الله ، التوترات في النظام الإقليمي الخليجي، مجلة السياسة الدولية (القاهرة، مؤسسة الأهرام، العدد (132) نيسان 1998،

- عبد الرزاق الدليمي ، اشكالية الاتصال والاعلام في العالم الثالث ، عمان ، دار الرائد ، 2004

- عبد الرزاق الدليمي ، الاعلام في العالم الثالث ، بغداد : ناسيو ،4 200

- عبد الرزاق الدليمي ، العلاقات العامة والعولمة ، عمان : دار البيان ، 2004

- عبد الرزاق الدليمي ، عولمة التلفزيون ، عمان ، دار جرير للنشر والتوزيع ، 2005

- عبد الرزاق محمد الدليمي ، العلاقات العامة في التطبيق ، ط1 ، (دار جرير للنشر والتوزيع ، عمان) 2005 د عبدالرزاق محمد الدليمي ،2011، التخطيط الإعلامي ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،الاردن عمان

- عبد الرزاق محمد الدليمي ، العلاقات العامة في التطبيق ، عمان ، دار جرير للنشر والتوزيع ، 2005

- عبد الرزاق محمد الدليمي ، تطور اساليب الدعاية والاعلام الصهيوني ، ط1 ، عمان ، مكتبة الرائد العلمية ، 2004 .

- عبد العزيز شرف ، الاعلام ولغة الحضارة ، سلسلة كتابك ، القاهرة : دار المعارف، 1978 .

- عبد المنعم سعيد، إدارة الأزمات والصراعات الدولية، مجلة المنار(باريس، العدد 20، آب 1986)،

- عبد الوهاب الكيالي وكامل زهيري، الموسوعة السياسية(المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، لبنان، السنة بلا تاريخ) ص 4.

- العبد، عاطف، العبد، نهى، الرأي العام والقضائيات: دراسة في ترتيب الأولويات، دار الفكر العربي – القاهرة، 2007.

- عبدالرزاق محمد الدليمي ،2011، الإعلام الجديد والصحافة الالكترونية ، دار وائل للنشر والتوزيع والطباعة ،الاردن عمان

- عبدالرزاق محمد الدليمي ،2011، الإعلام الدولي في القرن الحادي والعشرين، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،الاردن عمان

- عبدالرزاق محمد الدليمي ،2011، الاعلام العربي ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،الاردن عمان

- عبدالرزاق محمد الدليمي ،2011، الإعلام العربي ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،الاردن عمان

- عبدالرزاق محمد الدليمي ،2011، الإعلام والتنمية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،الاردن عمان

- عبدالرزاق محمد الدليمي ،2011، الصحافة العالمية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،الاردن عمان

- عبدالرزاق محمد الدليمي ،2011، الهندسة البشرية والعلاقات العامة ، دار وائل للنشر والتوزيع والطباعة ،الاردن عمان

- عبدالرزاق محمد الدليمي ،2011، قضايا إعلامية معاصرة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،الاردن عمان

- عبدالرزاق محمد الدليمي ،2011، مدخل إلى وسائل الإعلام الجديد، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ،الاردن عمان
- عبدالرزاق محمد الدليمي ،2011، مدخل إلى العلاقات العامة، دار الثقافة للنشر والتوزيع والطباعة ،الاردن عمان
- عبدالرزاق محمد الدليمي ،2011، مدخل إلى علوم الاتصال والإعلام ، دار الثقافة للنشر والتوزيع والطباعة ،الاردن عمان
- عبدالمنعم سعيد (إدراة الأزمات والصراعات الدولية: الاسئلة التي يجب إثارتها في الواقع العربي الراهن) مجلة المنار، العدد (20)، 1986،
- عبده ابراهيم الدسوقي ، التلفزيون و التنمية ، الطبعة الأولى، دار الوفاء ، الاسكندرية ،2004
- عثمان عثمان: مواجهة الأزمات ، مصر العربية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 1995
- عزت عبد الواحد سيد محمود (إدارة الأزمة في السياسة الخارجية المصرية: دراسة حالة الأزمة الخليج الثانية 1990- 1991، عرض رسالة ماجستير ، مجلة السياسة الدولية، العدد (119)، 1995،
- علي رجب حسين : تغطية الأزمة المالية العالمية في الصحف العربية رسالة ماجستير في الاعلام قدمت الى كلية الاعلام ،جامعة الشرق الاوسط 2011 غير منشورة
- عمر الخطيب، الدبلوماسية والمقاومة في الصراعات الدولية، المجلة العربية للعلوم الإنسانية (الكويت، جامعة الكويت، العدد السابع عشر، المجلد الخامس، 1985).
- عياد، محمد، ومعوض، خيرت، الهوية العربية كمتغير في معالجة الصحافة العربية للغزو الانجلو أمريكي للعراق، منشورات المؤتمر العلمي العاشر (الإعلام المعاصر والهوية العربية)، الجزء الثاني، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، 2004.
- غادة عبدالله، إدارة الأزمات في القطاع المصرفي في الأردن، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، 1995.

- فاروق العمر. 11 سبتمبر وإدارة الأزمات والكوارث. ميريت للنشر والمعلومات، القاهرة 2002

- فاضل زكي محمد، استراتيجية وإدارة الأزمة الدولية، دراسة لحالة الأزمة العراقية الأمريكية، مجلة أم المعارك(بغداد، مركز أبحاث أم المعارك، العدد 14، نيسان 1998)

- فاضل زكي محمد، الأزمة الدولية بين مقتربات ومفترقات المصطلحات، مجلة أم المعارك، (بغداد، مركز أبحاث أم المعارك، العدد 8- 9 تشرين الأول 1996.

- فاضل زكي محمد، الأزمة الدولية، دراسة في التفاعلات الاستراتيجية التكتيكية التطبيقية، مجلة أم المعارك (بغداد، مركز أبحاث أم المعارك، العدد 3، تموز 1995)،

- فاضل زكي محمد، قواعد وأعراف إدارة الأزمة الدولية في عالم متغير، مجلة أم المعارك، (بغداد، مركز أبحاث أم المعارك، 6 نيسان 1996)

- فاطمة القليني ومحمد شومان ، الاتصال الجماهيري اتجاهات نظرية ومنهجية ، القاهرة : دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ، 2004 .

- فرج الكامل ، تاثير وسائل الاتصال : الاسس النفسية والاجتماعية " القاهرة : دار الفكر العربي ، 1985 .

- فريال مهنا ، علوم الاتصال والمجتمعات الرقمية ، بيروت : دار الفكر المعاصر ، 2002 .

- فريد ايار ، التداول الحر المتوازن للمعلومات ضمن نظام اعلامي دولي جديد ، بيروت ، 1982 .

- فضيل الامين ، من ثورة الاتصال الجماهيري الى ثورة الاتصال الالكتروني ، مجلة قضايا دولية ، معهد الدراسات السياسية ، اسلام اباد ، باكستان ، 12.6 فبراير (شباط) 1995 .

- فلاح كاظم الحنا ، علم الاتصال بالجماهير الافكار النظريات الانماط ، عمان ، مؤسسة الوراق ، 2001 .

- فهد بن عبد العزيز بدر العسكر ، الصورة الذهنية محاولة لفهم واقع الناس والاشياء ، الرياض ، دار طويق للنشر والتوزيع ، 1993 .
- فيليب وليامز: إدارة الأزمة المجابهة والدبلوماسية في العصر النووي، مركز البحوث والمعلومات، سلسلة الكتب المترجمة (لندن، منشورات مارتن روبرتس، العدد (15)، 1976.
- فيليب ويليامز، إدارة الأزمة، ترجمة مركز البحوث والمعلومات (بغداد، مركز البحوث والمعلومات ، 1986)،
- كامل خورشيد مراد ، (2011) ، "الإتصال الجماهيري والإعلام : التطور ، الخصائص ، النظريات. " (عمان : دار (المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة
- كرم شلبي ، معجم المصطلحات الاعلامية ، القاهرة : دار الشروق ، 1987 .
- كرم شلبي، الإعلام والدعاية في حرب الخليج وثائق من غرفة العمليات (القاهرة، مكتبة التراث الإسلامي، 1992)،
- الكندي، عبدالله بن خميس، حرب الخليج الثالثة في افتتاحيات الصحف العربية الخليجية الخاصة، المجلة التونسية لعلوم الاتصال، العدد 45، معهد الصحافة وعلوم الأخبار: تونس، 2005.
- مازن إسماعيل الرمضاني، إدارة الأزمة الدولية إطار عام، مجلة أم المعارك(بغداد، مركز أبحاث أم المعارك، العدد 3، تموز 1995)،
- مازن إسماعيل الرمضاني، نحو تخطيط سياسي خارجي عربي، مجلة العلوم السياسية (جامعة بغداد، كلية العلوم السياسية، العدد (1)، آذار 1988)،
- مايكل، س، لوند؛ منع المنازعات العنيفة، استراتيجية للديبلوماسية الوقائية، ترجمة عادل عناني، الطبعة الأولى 1999، الجمعية المصرية لنشر المعرفة والثقافة العالمية
- مجلة الاقتصادي المصرية، الصادرة في 30 / آذار / 2099، العدد 126، السنة 2009.

- محمد الشافعي: إدارة الأزمات، مركز المحروسة للبحوث والتعريب والنشر،الطبعة الأولى، يناير 1999.
- محمد الشبيري : اعتماد الجمهور اليمني على تغطية قناة اليمن الفضائية للازمات" حرب الحوثيين نموذجاً رسالة ماجستير في الاعلام قدمت الى كلية الاعلام ،جامعة الشرق الاوسط 2011 غير منشورة
- محمد بن سعود البشر: التغطية الصحفية لأحداث التفجيرات الإرهابية في مدينة الرياض، دراسة كيفية وصفية تقويمية لأداء الصحف المحلية كلية الدعوة والإعلام ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
- محمد جاسم فلحي الموسوي ، الموقع الشخصي ، مدونة .
- محمد جودت ناصر ، الدعاية والاعلان والعلاقات العامة ، عمان : دار مجدلاوي للطباعة والنتشر ، 1989.
- محمد حافظ حجازي ، وسائط الاتصال الرسمي البيروقراطية – الكمبيوقراطية ، ط1، الاسكندرية ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، 2006 .
- محمد سيد محمد ، المسؤولية الاعلامية في الاعلام ، ط(1) (القاهرة ، مكتبة الخانجي، 1983).
- محمد شومان. إشكاليات في مسار تطور إعلام الأزمات والكوارث. المجلة المصرية لبحوث الرأي العام. كلية الإعلام، جامعة القاهرة، العدد الثالث، يوليو - سبتمبر 2001م.
- محمد شومان. الإعلام والأزمات: مدخل نظري وممارسة عملية. دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع. القاهرة، 2002م
- محمد صدام جبر: المعلومات وأهميتها في إدارة الأزمات- المجلة العربية للمعلومات، تونس-المجلد التاسع- العدد الأول 1998
- محمد عبد الحميد " الاتصال في مجالات الابداع الفني الجماهيري" القاهرة : عالم الكتب ، 1993.

- محمد عبد الحميد ، دراسة الجمهور في بحوث الإعلام ، القاهرة: عالم الكتب،1997.
- محمد عبد الحميد ، "نظريات الاعلام واتجاهات التاثير" : القاهرة ، عالم الكتب ، 1997.
- محمد عبد الحميد ، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير ، ط2 ، القاهرة : عالم الكتب، 2000.
- محمد عبد القادر احمد ، دور الاعلام في التنمية ، (بغداد،دار الرشيد ،1982)
- محمد عبد القادر حاتم ، الرأي العام كيف يقاس كيف يساس ، ط1،القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية ، 1972.
- محمد عبد الله ومدحت راغب ، ادارة العلاقات العامة ، القاهرة : الشركة العربية للنشر والتوزيع ، 1992.
- محمد فريد محمود عزت ، قاموس المصطلحات الاعلامية ، جدة : دار الشروق للنشر والتوزيع والطباعة ، 1984 .
- محمد منير حجاب وسحر محمد وهبي ، المداخل الاساسية للعلاقات العامة ، ط3، القاهرة : عالم الكتب ، 1996.
- محمد منير حجاب ، مهارات الاتصال للاعلاميين والتربويين والدعاة ، ط 5 ، القاهرة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، 2006 .
- محمد نصر مهنا ، مدخل الى الاعلام العربي في عالم متغير ، (المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية) 2007 .
- محمد نصر مهنا ، في النظرية العامة للمعرفة الإعلامية للفضائيات العربية والعولمة الإعلامية والمعلوماتية ، القاهرة ك المكتبة الجامعية ، 2002 .
- محمد،عادل صادق (2007). الصحافة وإدارة الأزمات. دار الفجر للنشر والتوزيع.
- محمود حسن اسماعيل ، مبادىء علم الاتصال ونظريات التأثير ، القاهرة : الدار العالمية للنشر والتوزيع ، 2003 .

- محمود سالم السامرائي: إيران والمسؤولية الدولية في الحرب العراقية الإيرانية(مجلة العلوم السياسية الصادرة في كلية العلوم السياسية، جامعة بغداد، العدد (3)، تشرين الثاني 1988.

- محمود عبد الرؤف كامل ، علم الاعلام والاتصال بالناس ، القاهرة : مكتبة نهضة الشرق ، 1996.

- محمود عبد الرؤوف كامل ،" مقدمة في علم الاعلام والاتصال بالناس" القاهرة : مكتبة نهضة الشرق ، 1995.

- محمود فهمي، الفن الصحفي في العالم، القاهرة، دار المعارف، 1964.

- محيي الدين عبد الحليم ، الرأي العام في الاسلام ، القاهرة : دار الفكر العربي ، 1990.

- مصطفى المصمودي ، ثورة المعلومات والاتصالات وتاثيرها على الدولة والمجتمع في العالم العربي ، مركز الامارات للدراسات الاستراتيجية ، ابو ظبي ، 1998 .

- مصطفى المصمودي/ الحق في الاتصال في إطار النظام الإعلامي العالمي الجديد/ بغداد: دار الرشيد، سلسلة دراسات، العدد (318)، منشورات وزارة الثقافة والإعلام، 1982

- مصطفى علوي، إدارة الأزمة الدولية، نموذج الإدارة الرشيدة للأزمة الدولية، مجلة الفكر الاستراتيجي العربي(بيروت، معهد الإنماء العربي، العدد 6-7، تموز 1983)،

- مصطفى، هويد، دور الإعلام في الأزمات الدولية، القاهرة: مركز المحروسة للبحوث والتدريب، 2000.

- مقلد، محمد (2003): المقاربة الحديثة لإدارة الكوارث، مجلس النواب اللبناني، بيروت.

- مكاوي، حسن عماد، الإعلام ومعالجة الأزمات، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2005.

- مكـاوي، حـسن، والـسيد، ليلـى، الإتـصال ونظريـات المعاصـرة، الـدار المـصرية اللبنانية، ط6، القاهرة مصر، 2006.

- مكاوي،حسن عمـاد (2005). الإعـلام ومعالجـة الأزمـات. ط1.القـاهرة: الـدار المصرية اللبنانية.

- مكي، ثروت، الإعلام والسياسة: وسائل الاتصال والمشاركة الـسياسية، ط1، عـالم الكتب، القاهرة، 2005.

- ملفين ديفلير و ساندلاا روكيتش ، "نظريات وسائل الاعلام" ترجمـة : كمـال عبـد الرؤوف ، القاهرة ، الدار الدولية للنشر والتوزيع ، 1995 .

- موريس، جون، الإعلام الحر وصياغة القوانين في المجتمع الديمقراطي، ترجمة المركـز الثقافي للتعريب والترجمة، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2009.

- ميخائيل سليمان ، صورة العرب في عقول الاميركيين ، ترجمة : عطا عبد الوهاب ، بيروت : مركز دراسات الوحدة ، 1978 .

- ميخائيل و. سينجليتري و جيرالد ستون ، نظريـة الاتـصال والبحـوث التطبيقيـة ، ترجمة عبـد الله ابـن اهنيـة و سـعد هـادي القحطـاني ، مراجعـة خالـد بـن محمـد المرغلاني ، معهد البحوث والدراسات الادارية ، 1999 .

- ميليفين ل. ديفلير، وساندرا بول روكيتش، نظريات وسائل الإعلام. ترجمـة كمـال عبد الرؤوف، القاهرة: الدار الدولية للنشر والتوزيع، 1993.

- ناتوت، هلال، الصحافة نشأة وتطوراً، بـيروت الـدار الجامعيـة للطباعـة والنـشر، 2006.

- ناصيف يوسف حتي، النظرية في العلاقات الدولية (بيروت، دار الكتاب العربـي، ط1، 1985)،

- تسرين عبدالله محمود عمران :دور الـصحافة الـسعودية في التعامـل مـع الأزمـات والكوارث رسالة ماجستير في الاعلام قـدمت الى كليـة الاعـلام ،جامعـة الـشرق الاوسط 2011 غير منشورة

- نصار، تركي، وسائل الإعلام وقضايا المجتمع، أربد: الأردن، مؤسسة حمادة للدراسات الجامعية والنشر والتوزيع، 2004.

- هاني إلياس خضر الحديثي، في عملية صنع القرار السياسي (دار الحرية للطباعة، بغداد، 1982).

- هويدا مصطفى. دور الإعلام في الأزمات الدولية. مركز المحروسة للبحوث والتدريب والنشر، 2000م،

- هويدا مصطفى، دور الإعلام في الأزمات الدولية، مركز المحروسة للبحوث والتدريب والنشر، 2000.

- وليد شميط، إمبراطورية المحافظين الجدد، التضليل الإعلامي وحرب العراق (بيروت: دار الساقي، 2005).

- ياس خضير البياتي ، الاعلام الدولي والعربي ، بغداد : جامعة بغداد ، مديرية دار الكتب للنشر ، 1993

- ياس خضير البياتي/ الاتصال الدولي والعربي – مجتمع المعلومات ومجتمع الورق/ ط1، دار الشروق، عمان: 2006م.

- يسري شراب :الباحث الإعلامي /– دبلوم سياسة – دبلوم إعلام. تطور الاتصال وأنواعه.

- يوسف، حنان، الإعلام والسياسة: مقاربة إرتباطية، ط2، أطلس للنشر والإنتاج الإعلامي، القاهرة، 2006.

- اليونسكو ، اصوات متعددة وعالم واحد ، الجزائر : الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، 1981

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

- Dearing, J., & Rogers, E. Communication Concept: Agenda-Setting, London & New Delhi: SAGE, 1996.
- Frederick, Fico, Ku, linlin, Coffin and Stan, Fariness, Balance of Newspaper Coverge of u.s. in Gulf War. Newspaper Resarch Journal,1994, 15 (15): 30-34.
- Graber, Doris. Mass Media and American Politics. Congressional Quarterly, Inc. Washington D.C. 1993.
- Harville, Barbara, Wawrzyniak, Maria and Kaid Lynda Lee, Constructing Conflict : The Case of the International Elite Press and the Gulf War, World Communication, 23 (1): 15-21.
- Jack Modzelweski, " What I Would Do: CEOs Consider Corporate Crisses" (22) Public Relations Quarterly, Vol. 35, Spring, 1990, pp12-14.
- Joseph Wisenblit : " Crisis Management: Planning Among U.S. Corporation ", Sam Advanced Management Journal, Vol. 54, No. 2, Winter, 1989, pp. 31.
- Ian Mitroff: " Crisis Management: Cutting Though the Confusion", Sloan Management Reivew, Vol. 29, No. 2, Winter, 1989, pp. 16-18.
- Peer, Limor, Deciphering Media Independence: the Gulf War Debate in Telvision and Newspaper news, Political Communication, 1995, 12 (1): 81-95.
- O'Sullivan, T., John, H., Danny, s., Montgomery, M., Fiske, J., Key Concepts In Communication And Cultural Studios. London & New Delhi: ROUTEDGE, 1994.
- Soroka, N. S. Agenda Setting Dynamics in Canda. Toronto: UBC Press, 2002.
- Steven Fink: " Crisis Management: Planning for the Inevitable, First Edition, AMA, New York, ", 1986, p. 15.
- K. J. Holsti , Interntic Hall Inc new Jersey, 3 reedldations, 1977,
- Anderson and Arant , M, D. (2000) Q , Online medi ethics: A survey of U, S daily news paper editors , The Association for education in Journalism and Mass Communication Convertion, phoenix.
- Berkowitz, D. and Pritchard. (1989). Political Knowledge and communication , resources. Journalism Quarterly .
- Gaan Rabbl .(1993). Using of Adolescence Mass communication
- and its effect on their political , Behavioun , Jornallim guarterly.

- A. S Hornby, Oxford Students Dictionary of Current English , Second Edition by Christina Rusem (Oxford : Oxford University Press, 1989).
- http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AA%D8%AE%D8%B7%D9%8A%D8%B7_(%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9(
- Halperne ,P. (1994). Media Dependency and Political (perceptions in an authrtanian political system, Journal of communication .
- Steven and Kasleen. (1997), The Role of Mass Communication to Develop political , intor malion for adolescence, Desirtatation Abstract international.
- Chorles F. Hermanu interpational crises Insight from behororl Iveseoch Free Press New York 1972.
- (1(Coral Bell , The Convention of crisis A study in piplematic Monag ment Oxford University Press London 1997.
- Naaomi Golan, treatment in Crisis Sitnations , Free press
- http://www.al-jazirah.com.sa/2007jaz/may/13/rj1.htm
- http://www.4jam3a.net/t8017-topic
- http://www.diwanalarab.com/spip.php?article6188
- http://arabcin.net/modules.php?name=News&file=article&sid=1131
- http://www.khieronline.com/PageView.asp?ID=428SectionID=3
- http://forum.illaftrain.co.uk/t17593/
- http://www.drhusseintrawneh.com/?p=202
- Clark,Terry(1988)The concept of marketing Crisis Journal of The Academy of Marketing Scince, summervol.16.NO.2.
- Zuzak, Roman "Corporate Culture as a Source of Crisis in Companies" 1st Ed. University of Agriculture, 2001
- Shrivastava, P.,'Industrial Environmental Crisis and Corporate Social Responsibility", Journal of Souo Economics, 1994.
- Mitroff, I. Ian, "Crisis Leadership: Planning for the Unthinkable", 2003
- Shrivastava, Paul, et.al. " Understanding industrial crises" , Journal of management studies, Vol. 25, No. 4, Julys 1988.
- AFP, Afp from Havas to AFP : 150 Years of News Reporting ,(1985) , paris, AFP.
- Barrett, Oliver Boyd, (1980), The International News Agencies , London, SAGA,.

- Black, Jay and Jennings Brayant, (1995) , Introduction to Communication: Understand The past, Experience The present, Marvel et The future (Medison, Brown Q. Bench Mark,4th ed
- Encyclopedia Gude (1982) , Paris, S.V.LA PRESS .
- Gorden,Georg N.,(1979) , The Communication Revelution ; A History of Mass Media in the United States, N.Y.Hasting House.
- Kieffer, Philippe,(1985)"AFP: Cent Cinquante ans an Present Peretval "Paris , Liberation , 26-27, Oct.
- Krogh Troben, (1996) , Unesco Sources,NO. 75,Dec.1995 –JAN, 1996, UNESCO,Paris.
- Merton,F.K.,(1986) , Social Theory and Social Structure , Free Press .
- McQuail, Denis , and Steven Windahl , (1981) , Communication Models , N.Y. , Longman ,.
- Katz, Elihu , Jay G. Blumur & Michael Gurevitch, (1974) ,Utilization of mass communication by the individual in :J. G. Blumer and E. Katz, The Uses of Mass Communications: Current Perspectives on Gratifications Research (Biverrly hills & London, Sage Publication,
- Lull, James (1995) ,Media Communication: Culture A global Approach (London, Polity Press,
- Stephens,Mitchell, (1998) The Rise of the lmmage,the Fall of the Word,New York, Oxford University Press .
- Littlejohn, Stephen W. (1993) , ،Theories of Human Communication (Belmont & California, Wadsworth Publishing Company,) Second edition
- Merrill , John C. , and R.L.Lowenstion, (1978) ,Media , Message , and Men , (New York , Longman,)
- Nafziger , Ralph and White David M.,(1983), " Introduction of Mass Communication Research'' , Lousiana State University Press,.
- Severin , Warner J., James W. Tankred, Jr,(1998) , Communication Theories: Origins Methods and Uses in the Mass Media (New York & London, Longman, 3th ed..
- Schramm,, W. (1954) , The Process of Mass Communication , Urbana, University of Illinois .
- Schramm ,W. (1973) , Men , Message and Media, A Look at Human Communication , N.Y.Harper and Row Publishers .

- UNESCO (1969) , News Agencies : Their Structure and Operation , (New York , Greenwood Press Publishers,.
- Taylor , Land and Willis A. , Media Studies , (1999) , Oxford Blackwell Publishers .
- Wright, Charles R.,(1975) Mass Communication : A Sociological Perespective., New York : Random House>
- http://uts.cc.utexas.edu/pba077/ugTheory.htm Available At:
- http://www.balagh.com/thaqafa/s00r7r70.htm
- http://www.bab.com/persons/109/show_particle.cfm?article_id=504
- http://www.itech4arab.com/forum/showthread.php?t=2957
- http://zawaya.magharebia.com/ar/zawaya/opinion/9


دار
المسيرة
للنشر والتوزيع والطباعة
www.massira.jo
شركة جمال أحمد محمد حيف وإخوانه

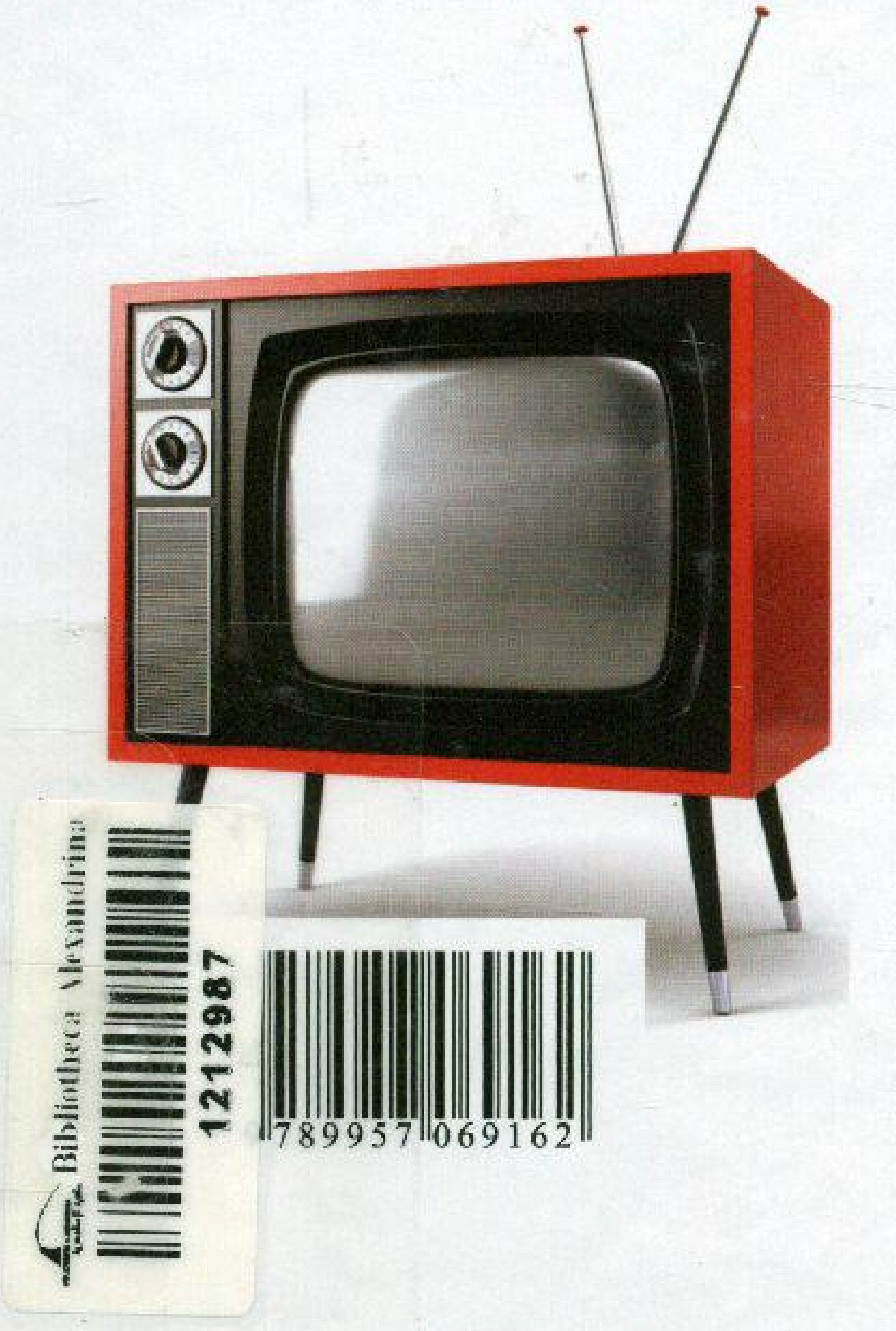


www.massira.jo

شركة جمال أحمد محمد حيف وإخوانه

Media & Crisis Management

الإعلام وإدارة الأزمات







دار المسيرة
للنشر والتوزيع والطباعة
شركة جمال أحمد محمد حيف وإخوانه
www.massira.jo